



ΕΝΤΥΠΟ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΗΛΕΚΤΡΙΚΗΣ ΕΝΕΡΓΕΙΑΣ

ΙΟΥΛΙΟΣ 2019

Περιεχόμενα

1. Στοιχεία για την KEN A.E.	5
2. Ορισμοί.....	6
3. Βασικές Κατηγορίες Πελατών	7
4. Διαδικασία σύναψης Σύμβασης Προμήθειας Ηλεκτρικής Ενέργειας.....	7
5. Καταγγελία της Σύμβασης Προμήθειας Ηλεκτρικής Ενέργειας.....	8
6. Λύση Σύμβασης λόγω αποχώρησης από την εγκατάσταση.....	8
7. Τροποποίηση της Σύμβασης Προμήθειας Ηλεκτρικής Ενέργειας	9
8. Κατηγορίες Πελατών Προμηθευτή	9
i. Γενικές Κατηγορίες Πελατών	9
α. Οικιακοί Πελάτες.....	9
β. Μη Οικιακοί Πελάτες (Επαγγελματίες/Επιχειρήσεις).....	10
α. Κοινωνικό Οικιακό Τιμολόγιο (ΚΟΤ)	10
β. Τιμολόγιο Υπηρεσιών Αλληλεγγύης.....	13
8. Χρεώσεις.....	18
i. Χρεώσεις Προμήθειας (Ανταγωνιστικές Χρεώσεις).....	18
ii. Ρυθμιζόμενες χρεώσεις.....	20
iii. Χρεώσεις Υπέρ Τρίτων.....	21
iv. Εγγύηση.....	22
9. Α. Προϊόντα KEN.....	23
i. Οικιακά Προϊόντα.....	23
ii. Επαγγελματικά Προϊόντα – KEN for Business.....	25
iii. Επαγγελματικά Προϊόντα – KEN for Business ^{MT} Μέση Τάση	27
9 .B.. Προνομακά Προϊόντα KEN.....	27
i. Οικιακά Προϊόντα.....	27
ii. Επαγγελματικά Προϊόντα	28
iii. Έκπτωση Συνέπειας στο Πακέτο KEN – Έκπτωση.....	30
iv. Ρήτρα Πρόωρης Αποχώρησης στο Πακέτο KEN – Έκπτωση	30
10. Ηλεκτρονικές Υπηρεσίες MyKEN	31
11. Λογαριασμοί Κατανάλωσης – Τρόποι Πληρωμής- Διαδικασία Διόρθωσης Λογαριασμών Κατανάλωσης.....	31
Διαδικασία Διόρθωσης Λογαριασμών Κατανάλωσης	32

12. Υποχρεώσεις του Προμηθευτή έναντι του Πελάτη.....	32
13. Διαδικασία Διαχείρισης Παραπόνων και Επίλυσης Διαφορών	32
14. Αλλαγή Προμηθευτή	33
15. Εξυπηρέτηση Πελατών	33

1. Στοιχεία για την ΚΕΝ Α.Ε.



Μέλος του Ομίλου Καράτζη

Με έδρα την Κρήτη, ο Όμιλος Καράτζη δραστηριοποιείται επιχειρηματικά από το 1974 κυρίως στον τομέα της κατασκευής δικτύων, κατέχοντας ηγετική θέση στον κλάδο σε Ελλάδα και εξωτερικό ως ένας από τους μεγαλύτερους εξαγωγείς δικτύων παγκοσμίως. Η ΚΕΝ, 100% θυγατρική εταιρεία παροχής ρεύματος, αποτελεί το νέο επιχειρηματικό βήμα του Ομίλου.

Παρακολουθώντας στενά τις εξελίξεις της αγοράς, ο Όμιλος Καράτζη τη δεκαετία του 1980 ξεκινά να δραστηριοποιείται στον τομέα του Τουρισμού με την κατασκευή του all-inclusive ξενοδοχείου 5 αστέρων, Nana Beach, ενώ το 2010 επενδύει στον κλάδο της Ενέργειας με τη δημιουργία φωτοβολταϊκών πάρκων.

Εισηγμένος στο Χρηματιστήριο, με 5 εργοστάσια σε Ελλάδα και Γερμανία που απασχολούν 900 και 200 εργαζομένους αντίστοιχα, με εταιρική παρουσία εκτός ελληνικών συνόρων σε Γερμανία, Ιταλία, Ρωσία, Αγγλία, Ισπανία και Ρουμανία, ο Όμιλος Καράτζη το 2016 επεκτείνει τη δραστηριότητά του στον τομέα της Ενέργειας με την ίδρυση της ΚΕΝ, 100% θυγατρικής εταιρείας παροχής ρεύματος.

Απαντώντας στις προκλήσεις της εποχής και έχοντας το βλέμμα στραμμένο στο μέλλον, ο Όμιλος με την ίδρυση της ΚΕΝ επενδύει εκ νέου στην ελληνική αγορά. Η κεφαλαιακή επάρκεια, η τεράστια εμπειρία στην επιχειρηματικότητα και οι προοπτικές ανάπτυξης του κλάδου της Ενέργειας στην Ελλάδα αποτελούν τα εχέγγυα για την επιτυχία του νέου εγχειρήματος.

Στοιχεία Εταιρείας

ΚΕΝ Α.Ε. - ΠΑΡΑΓΩΓΗ ΚΑΙ ΕΜΠΟΡΙΑ ΕΝΕΡΓΕΙΑΚΩΝ ΠΡΟΪΟΝΤΩΝ

Επωνυμία: ΚΕΝ ΠΑΡΑΓΩΓΗ ΚΑΙ ΕΜΠΟΡΙΑ ΕΝΕΡΓΕΙΑΚΩΝ ΠΡΟΪΟΝΤΩΝ ΑΝΩΝΥΜΗ ΕΤΑΙΡΕΙΑ

Διακριτικός Τίτλος: ΚΕΝ Α.Ε.

Έδρα: ΒΙ.ΠΕ. ΗΡΑΚΛΕΙΟΥ ΟΔΟΣ Α΄

Αρ. ΓΕΜΗ (ΓΕΝΙΚΟ ΕΜΠΟΡΙΚΟ ΜΗΤΡΩΟ): 139517227000

Άδεια Προμήθειας Ηλεκτρικής Ενέργειας: ΑΔ-03561

ΑΜΣ (ΑΡΙΘΜΟΣ ΜΗΤΡΩΟΥ ΣΥΜΜΕΤΕΧΟΝΤΩΝ): 29ΧΚΕΝΕΝΕΡΓΥΣΑ-4

2. Ορισμοί

Οι όροι θα έχουν την έννοια και το περιεχόμενο που τους αποδίδεται κατωτέρω:



«Ρυθμιστική Αρχή Ενέργειας» νοείται η ανεξάρτητη ρυθμιστική αρχή με κύρια αρμοδιότητα την παρακολούθηση και τον έλεγχο της εγχώριας αγοράς ενέργειας, εισηγούμενη προς τους αρμόδιους φορείς τη λήψη αναγκαίων μέτρων για την εύρυθμη λειτουργία των αγορών ηλεκτρικής ενέργειας και φυσικού αερίου.



«ΕΧΕ» ή **«Ελληνικό Χρηματιστήριο Ενέργειας Α.Ε.»** είναι η ανώνυμη εταιρεία η οποία διαχειρίζεται στο σύνολο της την Αγορά της Ενέργειας και την Ενεργειακή Χρηματοπιστωτική Αγορά της Ελλάδος στο πλαίσιο του “Target Model” («Μοντέλο – Στόχος») (Ν.4512/2018).



«ΔΑΠΕΕΠ» ή **«Διαχειριστής ΑΠΕ & Εγγυήσεων Προέλευσης Α.Ε.»** είναι η ανώνυμη εταιρεία η οποία διαχειρίζεται τις Ανανεώσιμες Πηγές Ενέργειας και τις Εγγυήσεις Προέλευσης στο πλαίσιο του νέου “Target Model” («Μοντέλο Στόχος») (Ν.4512/2018).



«ΑΔΜΗΕ» ή **«Ανεξάρτητος Διαχειριστής Μεταφοράς Ηλεκτρικής Ενέργειας Α.Ε.»** είναι ο διαχειριστής του Ελληνικού Συστήματος Μεταφοράς Ηλεκτρικής Ενέργειας (ΕΣΜΗΕ), κατά το Άρθρο 94 του Ν. 4001/2011 και σκοπός του είναι η λειτουργία, συντήρηση και ανάπτυξη του ΕΣΜΗΕ ώστε να διασφαλίζεται ο εφοδιασμός της χώρας με ηλεκτρική ενέργεια,



«ΔΕΔΔΗΕ» ή **«Διαχειριστής του Δικτύου Διανομής»** είναι ο Διαχειριστής Ελληνικού Δικτύου Διανομής Ηλεκτρικής Ενέργειας, αρμόδιος για τη λειτουργία, συντήρηση και ανάπτυξη του Ελληνικού Δικτύου Διανομής ώστε να διασφαλίζεται η πρόσβαση των καταναλωτών στο δίκτυο,



«Προμηθευτής» Ο κάτοχος άδειας προμήθειας που διενεργεί Προμήθεια σε Τελικούς Πελάτες.



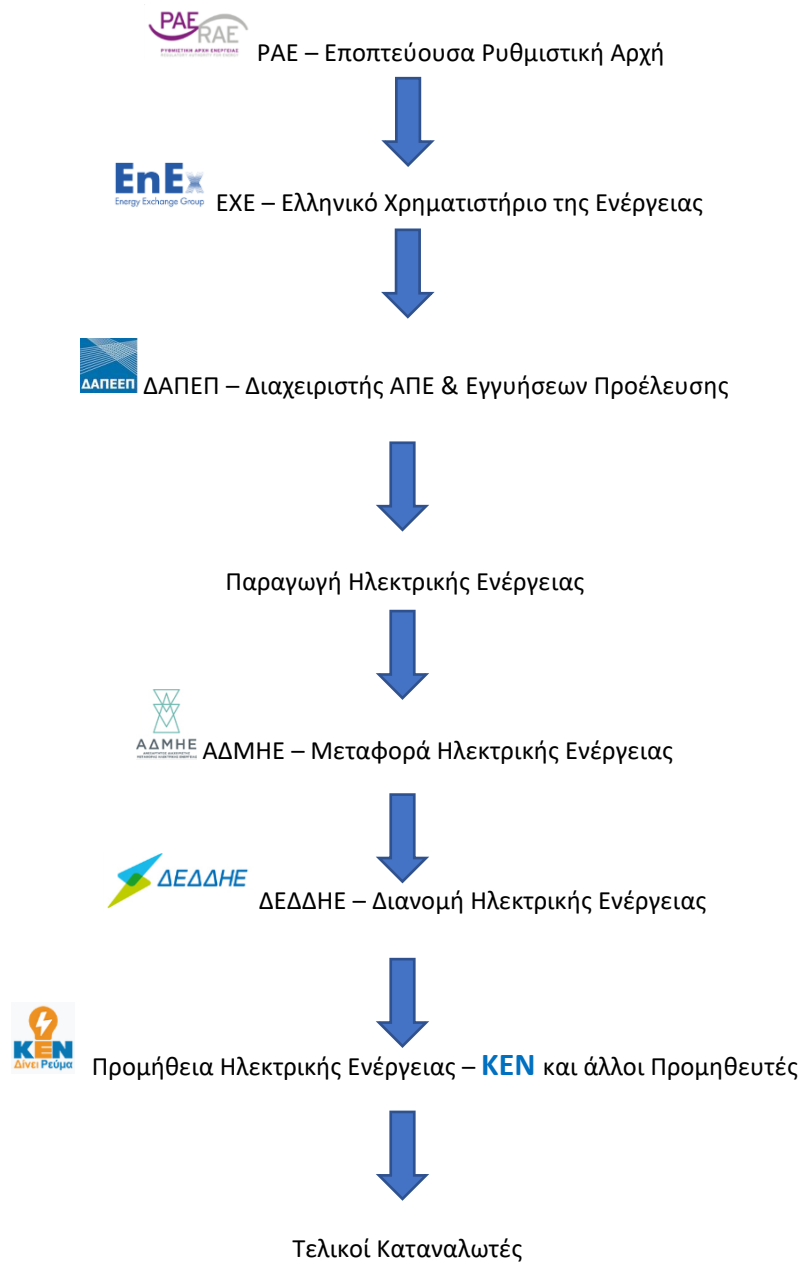
«Ημερήσιος Ενεργειακός Προγραμματισμός (ΗΕΠ)» είναι ο ημερήσιος καθορισμός της ωριαίας τιμής ηλεκτρικής ενέργειας, η οποία προκύπτει από τις Δηλώσεις Φορτίου μέσω ενός συστήματος δημοπρασιών. Μέσω του Ημερήσιου Ενεργειακού Προγραμματισμού οργανώνεται η αγορά μέσω της οποίας συναλλάσσεται το σύνολο της ηλεκτρικής ενέργειας που θα παραχθεί, καταναλωθεί και διακινηθεί την επόμενη ημέρα στην Ελληνική Επικράτεια,

«Κώδικας Προμήθειας Ηλεκτρικής Ενέργειας σε Πελάτες» είναι ο κώδικας που ρυθμίζει τα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις των πελατών και προμηθευτών από το στάδιο των διαπραγματεύσεων για τη σύναψη της σύμβασης προμήθειας ηλεκτρικής ενέργειας, μέχρι τη σύναψη της σύμβασης και την εκπλήρωση των συμβατικών υποχρεώσεων των μερών,

«ΔΔ» ή **«Διασυνδεδεμένο Σύστημα»** είναι το Ηπειρωτικό Ηλεκτρικό Σύστημα της Ελλάδας το οποίο συνδέεται με το διασυνδεδεμένο Ευρωπαϊκό Σύστημα μέσω συνδέσεων με τις χώρες της Ιταλίας, Αλβανίας, Π.Γ.Δ.Μ., Βουλγαρίας και Τουρκίας,

«ΜΔΝ» ή **«Μη Διασυνδεδεμένα Νησιά»** αποτελεί περιγραφή των 29 Αυτόνομων Ηλεκτρικών Συστημάτων που υπάρχουν στην Ελλάδα (κυρίως στο Αιγαίο) και τροφοδοτούν τα Νησιά που δεν είναι συνδεδεμένα με το ΔΔ. Επιγραμματικά τα 29 αυτά Συστήματα είναι τα: Άγιος Ευστράτιος, Αγαθονήσι, Αμοργός, Ανάφη, Αντικύθηρα, Αρκείο, Αστυπάλαια, Γαύδος, Δονούσα, Ερεικούσσα, Θήρα, Ικαρία, Κάρπαθος, Κρήτη, Κύθνος, Κω-Κάλυμνος, Λέσβος, Λήμνος, Μεγίστη, Μήλος, Οθωνοί, Πάτμος, Ρόδος, Σάμος, Σέριφος, Σίφνος, Σκύρος, Σύμη, Χίος. Η Λειτουργία και Διαχείριση της Αγοράς των Μη Διασυνδεδεμένων Νησιών γίνεται από το ΔΕΔΔΗΕ ΔΔΝ (Διεύθυνση Διαχείρισης Νήσων).

Σχηματική Αναπαράσταση Τρόπου Λειτουργίας Αγοράς Ηλεκτρικής Ενέργειας:



3. Βασικές Κατηγορίες Πελατών

Οι Πελάτες με κριτήριο το σκοπό τελικής χρήσης της ηλεκτρικής ενέργειας που προμηθεύονται κατατάσσονται σε Οικιακούς και Μη Οικιακούς. Ανάλογα με την ισχύ παροχής και το μέγεθος τους οι πελάτες διακρίνονται σε Μικρούς και Μεγάλους. Στην κατηγορία των Μικρών Πελατών εντάσσονται οι Οικιακοί ανεξαρτήτου παροχής και οι Μη Οικιακοί με ισχύ παροχής έως 25 kVA, για μεμονωμένες εγκαταστάσεις. Με κριτήριο το επίπεδο της τάσης σύνδεσης στο Σύστημα ή το Δίκτυο, κατατάσσονται σε Πελάτες (α) Υψηλής Τάσης, (β) Μέσης Τάσης και (γ) Χαμηλής Τάσης.

4. Διαδικασία σύναψης Σύμβασης Προμήθειας Ηλεκτρικής Ενέργειας

Η σύμβαση προμήθειας ηλεκτρικής ενέργειας (στο εξής η «Σύμβαση») καταρτίζεται εγγράφως και περιλαμβάνει την Αίτηση Προμήθειας, τους Γενικούς Όρους Προμήθειας και τυχόν ειδικούς όρους και περιέχει κατ' ελάχιστο τους όρους που προβλέπει ο Κώδικας Προμήθειας Ηλεκτρικής Ενέργειας σε Πελάτες.

Ο Προμηθευτής υποχρεούται να κάνει δεκτές τις Αιτήσεις προμήθειας εκτός εάν συντρέχει μία από τις παρακάτω εξαντλητικά αναφερόμενες περιπτώσεις:

(α) Αν υφίστανται ληξιπρόθεσμες οφειλές του αιτούντος προς τον Προμηθευτή που απορρέουν από προηγούμενη μεταξύ τους Σύμβαση Προμήθειας ή προς οποιονδήποτε άλλο Προμηθευτή, ή αν ο αιτών δεν προσκομίζει αντίγραφο του τελευταίου Λογαριασμού Κατανάλωσης ή αν έχει υποβληθεί τουλάχιστον δύο φορές εντολή απενεργοποίησης μετρητή φορτίου λόγω ληξιπρόθεσμων οφειλών του Πελάτη κατά το προηγούμενο της αίτησης έτος.

(β) Αν ο Προμηθευτής δεν προμηθεύει την κατηγορία Πελατών στην οποία εντάσσεται ο Πελάτης.

(γ) Αν η Αίτηση Προσφοράς δεν συμπληρώθηκε εντός της προθεσμίας που τέθηκε από τον Προμηθευτή και οι ελλείψεις καθιστούν αδύνατη για τον Προμηθευτή την υποβολή Προσφοράς Προμήθειας.

5. Καταγγελία της Σύμβασης Προμήθειας Ηλεκτρικής Ενέργειας

Ο **Πελάτης** δύναται με την επιφύλαξη του άρθρου 42 παρ.1 του ΚΠΗΕ οποτεδήποτε και αναίτια να καταγγείλει εγγράφως τη **Σύμβαση**. Η καταγγελία της **Σύμβασης** από τον **Πελάτη** ουδεμία συνέπεια οικονομική ή άλλης φύσεως συνεπάγεται σε βάρος του **Πελάτη**, με εξαίρεση την περίπτωση που η Σύμβαση περιλαμβάνει ειδικούς όρους σχετικά με τον ελάχιστο χρόνο ισχύος και την οφειλόμενη αποζημίωση αν η παρούσα καταγγελθεί από τον **Πελάτη** ή από τον **Προμηθευτή** αποκλειστικά λόγω υπερημερίας του **Πελάτη** ως προς την εξόφληση οφειλών του, πριν την παρέλευση του ελάχιστου χρόνου. Σε κάθε περίπτωση ο **Προμηθευτής** δεν δικαιούται αποζημίωση αν η **Σύμβαση** καταγγελθεί από τον **Πελάτη** εντός τριάντα (30) ημερών από την ειδοποίηση του **Προμηθευτή** για τροποποίηση όρου της **Σύμβασης** ή τη γνώση της τροποποίησης **Χρεώσεων Προμήθειας**, ακόμη και αν η εν λόγω καταγγελία λάβει χώρα κατά την διάρκεια του ελάχιστου χρόνου ισχύος της **Σύμβασης**.

Ο **Προμηθευτής** δύναται να καταγγείλει τη **Σύμβαση** και να προβεί στις προβλεπόμενες ενέργειες προς τον αρμόδιο Διαχειριστή για την παύση εκπροσώπησης **Μετρητή Πελάτη**, τον οποίο έχει καταστήσει υπερήμερο ως προς την εξόφληση ληξιπρόθεσμων οφειλών. Τα αποτελέσματα της κατά τα ανωτέρω καταγγελίας επέρχονται άμεσα. Στην περίπτωση, επίσης, που ο **Πελάτης** παραβαίνει ουσιώδεις όρους της παρούσης **Σύμβασης** για χρονικό διάστημα μεγαλύτερο των τριάντα (30) ημερών, ο **Προμηθευτής** δικαιούται να τον ειδοποιήσει σχετικά, θέτοντας παράλληλα προθεσμία τριάντα (30) ημερών για την άρση της παράβασης και να τον ενημερώνει για τις συνέπειες της τυχόν μη συμμόρφωσης του εντός της ταχθείσας προθεσμίας. Εάν η παραπάνω προθεσμία παρέλθει άπρακτη, ο Προμηθευτής έχει το δικαίωμα να καταγγείλει την παρούσα με άμεση ισχύ και να προβεί στις προβλεπόμενες ενέργειες προς τον αρμόδιο Διαχειριστή για την παύση της εκπροσώπησης του **Μετρητή** του **Πελάτη**. Μετά τη λύση ή λήξη με οποιοδήποτε τρόπο της **Σύμβασης** τυχόν οφειλές του **Πελάτη** προς τον **Προμηθευτή** καθίστανται άμεσα ληξιπρόθεσμες και απαιτητές και αντιστρόφως. Κατά το χρόνο λύσης της παρούσης ο **Προμηθευτής** αποστέλλει στον **Πελάτη** τελικό εκκαθαριστικό Λογαριασμό Κατανάλωσης το αργότερο εντός έξι (6) εβδομάδων σύμφωνα με τα στοιχεία που θα παράσχει ο **Διαχειριστής του Δικτύου Διανομής**.

6. Λύση Σύμβασης λόγω αποχώρησης από την εγκατάσταση

Ο Πελάτης γνωστοποιεί στον Προμηθευτή του την πρόθεση αποχώρησης από την εγκατάσταση τριάντα (30) ημέρες τουλάχιστον πριν τη σκοπούμενη ημερομηνία αποχώρησης, εφόσον δεν επιθυμεί την τροποποίηση της Σύμβασης Προμήθειας λόγω μετεγκατάστασης. Στην περίπτωση αυτή, η Σύμβαση Προμήθειας λύεται αυτοδικαίως κατά το χρόνο που δηλώνεται στην γνωστοποίηση του Πελάτη.

Ο Πελάτης προβαίνει, αμέσως μετά την παραπάνω γνωστοποίηση, στις ενέργειες που προβλέπονται στους Κώδικες Διαχείρισης Δικτύων, για την παύση εκπροσώπησης του μετρητή και τη διακοπή της ηλεκτροδότησής του κατά την επιθυμητή ημερομηνία αποχώρησης από την εγκατάσταση. Ο Πελάτης δύναται να εξουσιοδοτεί τον Προμηθευτή του για τα παραπάνω. Η εν λόγω εξουσιοδότηση θεωρείται νομίμως για το γνήσιο υπογραφής του Πελάτη.

Στην περίπτωση που ο Πελάτης δε γνωστοποιήσει την αποχώρησή του ή δεν τη γνωστοποιήσει εμπροθέσμως, η Σύμβαση Προμήθειας εξακολουθεί να ισχύει μέχρι να λάβει χώρα η παύση της εκπροσώπησης του μετρητή του Πελάτη. Στην περίπτωση αυτή, ως ημερομηνία αυτοδίκαιης λύσης της Σύμβασης Προμήθειας λαμβάνεται η ημερομηνία παύσης της εκπροσώπησης του μετρητή του Πελάτη, όπως αυτή καθορίζεται από τον αρμόδιο Διαχειριστή, κατά τα οριζόμενα στους Κώδικες Δικτύων.

Βάσει του Ν.3345/2005, ακίνητα που δεν ηλεκτροδοτούνται και δεν χρησιμοποιούνται, σύμφωνα με υπεύθυνη δήλωση του ιδιοκτήτη ή νόμιμου εκπροσώπου του, απαλλάσσονται από την καταβολή δημοτικών τελών καθαριότητας και φωτισμού, εφόσον υποβληθεί στον οικείο Δήμο, μαζί με την ανωτέρω υπεύθυνη δήλωση, βεβαίωση που εκδίδεται από τα τοπικά γραφεία του ΔΕΔΔΗΕ Α.Ε. περί διακοπής ηλεκτροδότησης του ακινήτου. Πληροφορίες για τις διευθύνσεις και τα τηλέφωνα των τοπικών γραφείων του ΔΕΔΔΗΕ Α.Ε. μπορεί ο ενδιαφερόμενος να βρει στην ιστοσελίδα www.deddie.gr/el/upiresies/simeia-eksupiretisis.

7. Τροποποίηση της Σύμβασης Προμήθειας Ηλεκτρικής Ενέργειας

Ο Προμηθευτής διατηρεί το δικαίωμα καθ' όλη τη διάρκεια ισχύος της Σύμβασης να προβεί σε μονομερή τροποποίηση οποιουδήποτε εκ των όρων της, σε περίπτωση που υφίσταται σπουδαίος λόγος, όπως ενδεικτικά και όχι περιοριστικά μεταβολή του κόστους παροχής Ηλεκτρικής Ενέργειας, μεταβολή της κείμενης νομοθεσίας ή και αλλαγή των όρων λειτουργίας της αγοράς ηλεκτρικής ενέργειας, υπό την προϋπόθεση ότι θα ενημερώσει τον Πελάτη ως ρητώς έχει συμφωνηθεί στους ειδικούς όρους της σύμβασης, τουλάχιστον εξήντα (60) ημέρες πριν την έναρξη των τροποποιήσεων. Σε περίπτωση που ο Πελάτης δεν επιθυμεί την αποδοχή των νέων όρων δύναται να καταγγείλει την παρούσα εγγράφως. Άπρακτη παρέλευση της σχετικής προθεσμίας τεκμαίρεται ως αποδοχή της αναπροσαρμογής. Μεταβολές/προσθήκες στις Ρυθμιζόμενες Χρεώσεις και στις Λοιπές Χρεώσεις, οι οποίες βρίσκονται εκτός σφαίρας επιρροής του Προμηθευτή, και τροποποιήσεις από τον Προμηθευτή όρων της Σύμβασης συνεπεία θεσπίσεως κανόνων αναγκαστικού δικαίου ή εκδόσεως δικαστικής απόφασης ή απόφασης εποπτικής ή ρυθμιστικής αρχής ή διοικητικού οργάνου, που συνεπάγονται τροποποίηση του περιεχομένου των αντίστοιχων όρων της Σύμβασης, δεν συνιστούν μονομερή τροποποίηση των όρων της Σύμβασης από τον Προμηθευτή

Σε περίπτωση που ο Πελάτης επιθυμεί την τροποποίηση κάποιου εκ των Ειδικών Όρων της Σύμβασης, οφείλει να υποβάλλει εγγράφως αίτηση προς τον Προμηθευτή: α) τουλάχιστον σαράντα πέντε (45) ημέρες πριν από την ημερομηνία της αιτούμενης μετεγκατάστασης του Πελάτη, β) τουλάχιστον τριάντα (30) ημέρες πριν από την επιθυμητή ημερομηνία της αιτούμενης τροποποίησης, σε περίπτωση που αυτή αφορά σε μεταβολή της κατηγορίας στην οποία εντάσσεται ο Πελάτης καθώς και σε επιλογή διαφορετικού τιμολογίου από τα εκάστοτε διαθέσιμα τιμολόγια προμήθειας του Προμηθευτή, και γ) τουλάχιστον σαράντα (40) ημέρες πριν από την επιθυμητή ημερομηνία της αιτούμενης τροποποίησης σε κάθε άλλη περίπτωση. Η απόρριψη της αίτησης τροποποίησης πρέπει να είναι έγγραφη, πλήρως αιτιολογημένη και να αναφέρει τη διαδικασία και τις προϋποθέσεις με τις οποίες ο Πελάτης δύναται να ζητήσει επανεξέταση της αίτησής του.

8. Κατηγορίες Πελατών Προμηθευτή

i. Γενικές Κατηγορίες Πελατών

Ο Προμηθευτής δραστηριοποιείται στην προμήθεια ηλεκτρικής ενέργειας σε πελάτες που είναι συνδεδεμένοι υπό χαμηλή (ΧΤ) και μέση τάση (ΜΤ).

Προϋποθέσεις ένταξης στο πελατολόγιο του Προμηθευτή:

α. Οικιακοί Πελάτες

1. Υπογραφή της Αίτησης Προμήθειας Ηλεκτρικής Ενέργειας για Οικιακούς Πελάτες.
2. Υποβολή του τελευταίου λογαριασμού κατανάλωσης με τον τωρινό Προμηθευτή του και απόδειξη εξόφλησης.
3. Υποβολή αντιγράφου Δελτίου Αστυνομικής Ταυτότητας ή Διαβατηρίου.
4. Απόδεικτικό νόμιμης χρήσης παροχής (τίτλος ιδιοκτησίας του ακινήτου ή μισθωτήριο).

β. Μη Οικιακοί Πελάτες (Επαγγελματίες/Επιχειρήσεις)

1. Υπογραφή της Αίτηση Προμήθειας Ηλεκτρικής Ενέργειας για Μη Οικιακούς Πελάτες.
2. Υποβολή του τελευταίου λογαριασμού κατανάλωσης με τον τωρινό Προμηθευτή του και απόδειξη εξόφλησης.
3. Υποβολή αντιγράφου Δελτίου Αστυνομικής Ταυτότητας ή Διαβατηρίου νόμιμου εκπροσώπου, αν πρόκειται για νομικό πρόσωπο.
4. Αποδεικτικό νόμιμης χρήσης παροχής (τίτλος ιδιοκτησίας του ακινήτου ή μισθωτήριο).

γ. Πελάτες Μέσης Τάσης

1. Υπογραφή Σύμβασης Προμήθειας Ηλεκτρικής Ενέργειας Μέσης Τάσης.
2. Υποβολή αντιγράφου Δελτίου Αστυνομικής Ταυτότητας ή Διαβατηρίου νόμιμου εκπροσώπου, αν πρόκειται για νομικό πρόσωπο.
3. Αποδεικτικό νόμιμης χρήσης παροχής (τίτλος ιδιοκτησίας του ακινήτου ή μισθωτήριο).
4. Καταγγελία προς τον υφιστάμενο προμηθευτή.

Επιπρόσθετα έγγραφα για Νομικά Πρόσωπα

- για Ανώνυμες Εταιρείες ή Εταιρείες Περιορισμένης Ευθύνης, πρόσφατο ΦΕΚ ή ανακοίνωση Γενικού Εμπορικού Μητρώου (Γ.Ε.ΜΗ) με τη Νόμιμη Εκπροσώπηση της εταιρείας και ισχύον καταστατικό νομίμως επικυρωμένο από το Γ.Ε.ΜΗ.
- για Προσωπικές Εταιρείες (ομόρρυθμες, ετερόρρυθμες) ή ΙΚΕ, το τελευταίο τροποποιημένο καταστατικό νομίμως επικυρωμένο από το Γ.Ε.ΜΗ..

Σε περίπτωση που η Αίτηση Προμήθειας Ηλεκτρικής Ενέργειας και οι Γενικοί Όροι Προμήθειας δεν υπογράφονται από το νόμιμο χρήστη της παροχής, απαιτείται η προσκόμιση πρόσφατης Εξουσιοδότησης από τον διαχειριστή/ νόμιμο εκπρόσωπο τα εταιρείας με βεβαίωση του γνησίου της υπογραφής.

ii. Ειδικές Κατηγορίες Πελατών

α. Κοινωνικό Οικιακό Τιμολόγιο (ΚΟΤ)

Σύμφωνα με την υπ' αριθ. Δ5-ΗΛ/Β/Φ29/16027/6.8.10 Απόφαση του Υπουργείου Περιβάλλοντος, Ενέργειας και Κλιματικής Αλλαγής, όπως αυτή τροποποιήθηκε με τις υπ' αριθ. Δ5-ΗΛ/Β/ Φ29/6713/24.3.11 και Δ5-ΗΛ/Β/Φ1.20/οικ.878/17.1.13 και ΦΕΚ Β' 242/01.02.2018 Αποφάσεις του Υπουργείου, παρέχεται το Κοινωνικό Οικιακό Τιμολόγιο (Κ.Ο.Τ.) για την προστασία των ευπαθών ομάδων καταναλωτών και πιο συγκεκριμένα για άτομα χαμηλού εισοδήματος, γονείς με τρία προστατευόμενα τέκνα, πολυτέκνους, μακροχρόνια άνεργους, ΑΜΕΑ και άτομα που χρήζουν μηχανικής υποστήριξης.

i. Υποβολή Αίτησης- Διαδικασία ένταξης στο Κ.Ο.Τ.

Οι αιτήσεις ένταξης στο Κ.Ο.Τ. υποβάλλονται ηλεκτρονικά μέσω διαδικτυακού ιστοτόπου του προγράμματος με χρήση των προσωπικών κωδικών πρόσβασης του πληροφοριακού συστήματος TAXISnet της Ανεξάρτητης Αρχής Δημοσίων Εσόδων (Α.Α.Δ.Ε.).

Με την αίτηση ο αιτών παρέχει εξουσιοδότηση για αναζήτηση από τους αρμόδιους φορείς για όλα τα μέλη του νοικοκυριού των στοιχείων που δηλώνονται και πιστοποιούν την ένταξη σε κατηγορία δικαιούχου.

Ο αιτών συμπληρώνει υποχρεωτικά στα αντίστοιχα πεδία της αίτησης τον Αριθμό Φορολογικού Μητρώου (Α.Φ.Μ.), τον Αριθμό Μητρώου Κοινωνικής Ασφάλισης (Α.Μ.Κ.Α.) και τον αριθμό της παροχής ηλεκτρικής ενέργειας για την οποία αιτείται την έκπτωση. Όσα στοιχεία είναι διαθέσιμα από τις ηλεκτρονικές βάσεις δεδομένων εμφανίζονται προσυμπληρωμένα στα αντίστοιχα πεδία της αίτησης και ο αιτών συμπληρώνει αυτά που λείπουν.

Η ιδιότητα του ατόμου με αναπηρία εξήντα επτά τοις εκατό (67%) και άνω προκύπτει από τους αντίστοιχους κωδικούς του εντύπου Ε1 της δήλωσης φορολογίας εισοδήματος.

Ειδικά, για νοικοκυριά που στη σύνθεση τους περιλαμβάνουν και άτομο ή άτομα που έχουν ανάγκη μηχανικής υποστήριξης πρέπει επιπλέον να δηλώνεται ο αριθμός πρωτοκόλλου βεβαίωσης του ασφαλιστικού φορέα, στον οποίο υπάγεται ο ασθενής, με την οποία πιστοποιείται η ανάγκη κατ' οίκον χρήσης συσκευής μηχανικής υποστήριξης απαραίτητης για τη ζωή του ασθενούς ή ο αριθμός πρωτοκόλλου βεβαίωσης αντίστοιχου περιεχομένου από κρατικό νοσοκομείο, στην περίπτωση που ο ασθενής είναι ανασφάλιστος. Οι δικαιούχοι

οφείλουν να διατηρούν το πρωτότυπο της σχετικής βεβαίωσης και όλων των λοιπών σχετικών εγγράφων για όσο διάστημα είναι ενταγμένοι στο ΚΟΤ και να τα προσκομίζουν σε περίπτωση σχετικού ελέγχου. Η ύπαρξη και η ακρίβεια του περιεχομένου της βεβαίωσης και η ακρίβεια των δηλούμενων στοιχείων μπορεί να ελεγχθεί από τις αρμόδιες υπηρεσίες με βάση το αρχείο άλλων υπηρεσιών.

Σε περίπτωση νοικοκυριού που απαρτίζεται και από φιλοξενούμενα μέλη, η αίτηση υποβάλλεται αποκλειστικά από τον/την υπόχρεο ή τον/τη σύζυγο του υπόχρεου υποβολής δήλωσης φορολογίας εισοδήματος της φιλοξενούσας μονάδας, για το σύνολο των μελών του νοικοκυριού. Σε αυτήν την περίπτωση, κατά την επεξεργασία της αίτησης, θα ζητηθεί η συναίνεση των φιλοξενούμενων ατόμων μέσω των κωδικών τους TAXISnet για αναζήτηση των στοιχείων που δηλώνονται από τους αρμόδιους φορείς. Η υποβολή δήλωσης φορολογίας εισοδήματος από όλα τα μέλη του νοικοκυριού που έχουν τέτοια υποχρέωση και η συναίνεση όλων των φιλοξενούμενων ενηλίκων είναι απαραίτητη προϋπόθεση για την ολοκλήρωση της υποβολής της αίτησης.

Μετά την ολοκλήρωση συμπλήρωσης της αίτησης και σε περίπτωση που δεν προκύπτει αναντιστοιχία μεταξύ των δηλωθέντων στοιχείων και του αποτελέσματος των διασταυρώσεων, ο αιτών δύναται να υποβάλλει οριστικά την αίτηση.

Αφού εξεταστούν τα σχετικά στοιχεία, ο αιτών εντάσσεται στο Κ.Ο.Τ. από την επομένη της ημερομηνίας ολοκλήρωσης του ελέγχου και της αποστολής στον Διαχειριστή του Ελληνικού Δικτύου Διανομής Ηλεκτρικής Ενέργειας (Δ.Ε.Δ.Δ.Η.Ε. Α.Ε.) από τους αρμόδιους φορείς των στοιχείων του δικαιούχου και ενημέρωσης για το ύψος της έκπτωσης, τα μέγιστα όρια τετραμηνιαίας κατανάλωσης που δικαιούται αυτός και για το εάν στη σύνθεση του νοικοκυριού περιλαμβάνεται άτομο που έχει ανάγκη μηχανικής υποστήριξης. Εάν έχει προκύψει από τον έλεγχο ότι δεν πληροί τα κριτήρια τότε ο αιτών ενημερώνεται για τους λόγους απόρριψης της αίτησης του. Κάθε νοικοκυριό λαμβάνει το Κ.Ο.Τ. για μία μόνο παροχή.

Όσοι έχουν ενταχθεί στο Κ.Ο.Τ. απαιτείται να υποβάλουν εκ νέου αίτηση εντός ενός (1) μηνός από τη λήξη της οριζόμενης από τις κείμενες διατάξεις ή της παραταθείσας με οποιονδήποτε τρόπο προθεσμίας υποβολής των δηλώσεων φόρου εισοδήματος φυσικών προσώπων, οπότε και διενεργείται επανέλεγχος των προϋποθέσεων ένταξης στο Κ.Ο.Τ. Εφόσον από τη διαδικασία αυτή προκύψει ότι πληρούνται οι προϋποθέσεις ένταξης σε άλλη κατηγορία, τότε ο δικαιούχος μεταβαίνει αυτόματα σε αυτή. Εάν προκύψει ότι δεν πληρούνται πλέον οι προϋποθέσεις ένταξης σε καμία κατηγορία ή δεν υποβληθεί αίτηση, τότε το Κ.Ο.Τ. παύει να ισχύει από την επόμενη ημέρα της λήξης της προθεσμίας του προηγούμενου εδαφίου. Υποβολή τροποποιητικής αίτησης για μετάβαση σε ευνοϊκότερο καθεστώς τιμολόγησης λόγω μεταβολής των στοιχείων που έχουν δηλωθεί μπορεί να υποβληθεί οποτεδήποτε εντός του έτους.

Σε κάθε περίπτωση ένταξης, μετάβασης σε άλλη κατηγορία ή αλλαγής προμηθευτή δικαιούχου Κ.Ο.Τ. η Δ.Ε.Δ.Δ.Η.Ε. Α.Ε. ενημερώνει το αργότερο εντός δύο (2) εργάσιμων ημερών τον προμηθευτή που εκπροσωπεί τον δικαιούχο για την ημερομηνία της ένταξης, το ύψος της έκπτωσης, τα μέγιστα όρια τετραμηνιαίας κατανάλωσης που δικαιούται αυτός και για το εάν στη σύνθεση του νοικοκυριού περιλαμβάνεται άτομο που έχει ανάγκη μηχανικής υποστήριξης. Σχετική ενημέρωση αποστέλλεται το αργότερο εντός δύο (2) εργάσιμων ημερών στον προμηθευτή και σε περίπτωση απένταξης δικαιούχου. Η Δ.Ε.Δ.Δ.Η.Ε. Α.Ε. τηρεί Μητρώο των πελατών που εντάσσονται στο Κ.Ο.Τ., προκειμένου να υπάρχει δυνατότητα απολογιστικού ελέγχου των στοιχείων, καθώς και δυνατότητα αυτοματοποίησης του ελέγχου».

ii. Κατηγορίες Δικαιούχων ΚΟΤ

- **Κατηγορία ΚΟΤ Α’:** Εντάσσονται όσοι πληρούν τα σχετικά κριτήρια εισοδήματος, παρουσίας και διαμονής του άρθρου 235 του Ν.4389/2016 (Α’ 94) και της κατ’ εξουσιοδότηση της παραγράφου 6 αυτού εκδοθείσας αριθμ. Γ.Δ.5οικ2961-10/24.1.2017(Β’ 128) απόφασης των Υπουργών Οικονομικών, Εσωτερικών, Διοικητικής Ανασυγκρότησης και Εργασίας, Κοινωνικής Ασφάλισης και Κοινωνικής Αλληλεγγύης «Καθορισμός των όρων και των προϋποθέσεων εφαρμογής του προγράμματος Κοινωνικό Εισόδημα Αλληλεγγύης», όπως εκάστοτε ισχύει.
- **Κατηγορία ΚΟΤ Β’:** Εντάσσονται όσοι πληρούν τις παρακάτω προϋποθέσεις:

α.) Έχουν ετήσιο συνολικό πραγματικό ή τεκμαρτό εισόδημα, όπως αυτό προκύπτει από τις τελευταίες εκκαθαρισμένες δηλώσεις φόρου εισοδήματος των μελών του νοικοκυριού, έως τα όρια του πίνακα παρακάτω:

Πίνακας εισοδηματικών ορίων

Σύνθεση νοικοκυριού	Εισοδηματικό όριο
Μονοπρόσωπο νοικοκυριό	9.000 €
Νοικοκυριό αποτελούμενο από δύο ενήλικα μέλη ή μονογονεϊκή οικογένεια με ένα ανήλικο μέλος	13.500 €
Νοικοκυριό αποτελούμενο από δύο ενήλικα μέλη και ένα ανήλικο μέλος ή μονογονεϊκή οικογένεια με δύο ανήλικα μέλη	15.750 €
Νοικοκυριό αποτελούμενο από τρία ενήλικα μέλη ή δύο ενήλικα και δύο ανήλικα μέλη ή μονογονεϊκή οικογένεια με τρία ανήλικα μέλη	18.000 €
Νοικοκυριό αποτελούμενο από τρία ενήλικα και ένα ανήλικο μέλος ή δύο ενήλικα και τρία ανήλικα μέλη ή μονογονεϊκή οικογένεια με τέσσερα ανήλικα μέλη	24.750 €
Νοικοκυριό αποτελούμενο από τέσσερα ενήλικα μέλη ή δύο ενήλικα και τέσσερα ανήλικα μέλη ή μονογονεϊκή οικογένεια με πέντε ανήλικα μέλη	27.000 €

- Για νοικοκυριό που στη σύνθεσή του περιλαμβάνει και **άτομο ή άτομα με αναπηρία** εξήντα επτά τοις εκατό (67%) και άνω, τα παραπάνω εισοδηματικά όρια αυξάνονται κατά οκτώ χιλιάδες (8.000) ευρώ.
- Για νοικοκυριό που στη σύνθεσή του περιλαμβάνει και άτομο ή άτομα που έχουν ανάγκη **μηχανικής υποστήριξης** με χρήση ιατρικών συσκευών, η οποία παρέχεται κατ' οίκον και είναι απαραίτητη για τη ζωή τους, τα παραπάνω εισοδηματικά όρια αυξάνονται κατά δεκαπέντε χιλιάδες (15.000) ευρώ.
- Για κάθε **επιπλέον ανήλικο μέλος** προστίθεται το ποσό των 4.500 ευρώ και για κάθε επιπλέον **ανήλικο μέλος** το ποσό των 2.250 ευρώ, μέχρι του συνολικού ορίου των 31.500 ευρώ ανεξαρτήτως του αριθμού των μελών του νοικοκυριού. Το συγκεκριμένο ανώτατο όριο (31.500 €) αυξάνεται κατά 8.000 ευρώ για νοικοκυριό που στη σύνθεσή του περιλαμβάνει και άτομο ή άτομα με αναπηρία εξήντα επτά τοις εκατό (67%) και άνω και κατά 15.000 ευρώ για νοικοκυριό που στη σύνθεσή του περιλαμβάνει και άτομο ή άτομα που έχουν ανάγκη μηχανικής υποστήριξης με χρήση ιατρικών συσκευών, η οποία παρέχεται κατ' οίκον και είναι απαραίτητη για τη ζωή τους.

β.) Έχουν οι ίδιοι και τα μέλη του νοικοκυριού, ακίνητη περιουσία, στην Ελλάδα ή στο εξωτερικό, με συνολική φορολογητέα αξία, με βάση τον υπολογισμό του Ενιαίου Φόρου Ιδιοκτησίας Ακινήτων (ΕΝ.Φ.Ι.Α.) που προκύπτει από την τελευταία εκδοθείσα πράξη προσδιορισμού φόρου, έως το ποσό των 120.000 ευρώ για το μονοπρόσωπο νοικοκυριό, προσαυξανόμενη κατά 15.000 ευρώ για κάθε πρόσθετο μέλος και έως ανώτατο όριο 180.000 ευρώ.

γ.) Τα μέλη του νοικοκυριού να μην εμπίπτουν στις διατάξεις του φόρου πολυτελείας και δεν δηλώνουν δαπάνες διαβίωσης για αμοιβές πληρωμάτων σκαφών αναψυχής, δίδακτρα σε ιδιωτικά σχολεία και για οικιακούς βοηθούς, οδηγούς αυτοκινήτων, δασκάλους και λοιπό προσωπικό.

iii. Όρια Κατανάλωσης

Τα όρια τετραμηνιαίας (120 ημερών) κατανάλωσης για τιμολόγηση με ΚΟΤ Α και ΚΟΤ Β είναι τα παρακάτω:

Πίνακας Όριων Κατανάλωσης ΚΟΤ Α' & ΚΟΤ Β'

Σύνθεση νοικοκυριού	Όρια τετραμηνιαίας κατανάλωσης (120 ημέρες)
Μονοπρόσωπο νοικοκυριό	1.400 kWh
Νοικοκυριό αποτελούμενο από δύο ενήλικα μέλη ή μονογονεϊκή οικογένεια με ένα ανήλικο μέλος	1.600 kWh
Νοικοκυριό αποτελούμενο από δύο ενήλικα μέλη και ένα ανήλικο μέλος ή μονογονεϊκή οικογένεια με δύο ανήλικα μέλη	1.700 kWh

Νοικοκυριό αποτελούμενο από τρία ενήλικα μέλη ή δύο ενήλικα και δύο ανήλικα μέλη ή μονογονεϊκή οικογένεια με τρία ανήλικα μέλη	1.800 kWh
Νοικοκυριό αποτελούμενο από τρία ενήλικα και ένα ανήλικο μέλος ή δύο ενήλικα και τρία ανήλικα μέλη ή μονογονεϊκή οικογένεια με τέσσερα ανήλικα μέλη	1.900 kWh
Νοικοκυριό αποτελούμενο από τέσσερα ενήλικα μέλη ή δύο ενήλικα και τέσσερα ανήλικα μέλη ή μονογονεϊκή οικογένεια με πέντε ανήλικα μέλη	2.000 kWh

- Για νοικοκυριό που στη σύνθεσή του περιλαμβάνει και **άτομο ή άτομα με αναπηρία** εξήντα επτά τοις εκατό (67%) και άνω τα παραπάνω όρια κατανάλωσης αυξάνονται κατά 300 kWh.
- Για νοικοκυριό που στη σύνθεσή του περιλαμβάνει και άτομο ή άτομα που έχουν ανάγκη μηχανικής υποστήριξης με χρήση ιατρικών συσκευών, η οποία παρέχεται κατ' οίκον και είναι απαραίτητη για τη ζωή τους, τα παραπάνω όρια κατανάλωσης αυξάνονται κατά 600 kWh.
- Για κάθε επιπλέον ενήλικο μέλος προστίθεται κατανάλωση 200 kWh και για κάθε επιπλέον ανήλικο μέλος κατανάλωση 100 kWh, μέχρι του συνολικού ορίου των 2.400 kWh ανεξαρτήτως του αριθμού των μελών του νοικοκυριού. Το συγκεκριμένο ανώτατο όριο (2.400 kWh) αυξάνεται κατά 300 kWh για νοικοκυριό που στη σύνθεσή του περιλαμβάνει και άτομο ή άτομα με αναπηρία εξήντα επτά τοις εκατό (67%) και άνω και κατά 600 kWh για νοικοκυριό που στη σύνθεσή του περιλαμβάνει και άτομο ή άτομα που έχουν ανάγκη μηχανικής υποστήριξης με χρήση ιατρικών συσκευών, η οποία παρέχεται κατ' οίκον και είναι απαραίτητη για τη ζωή τους.

iv. Χορηγούμενη Έκπτωση

Ο Προμηθευτής θα εφαρμόζει τις τιμές χρέωσης Προμήθειας βάσει του Οικιακού Τιμολογίου που έχει επιλέξει ο εκάστοτε πελάτης και επί αυτών θα υπολογίζει την έκπτωση του ΚΟΤ ως εξής:

Πίνακας Εκπτώσεων Κοινωνικού Οικιακού Τιμολογίου

Έκπτωση στη χρέωση προμήθειας ηλεκτρικής ενέργειας σε €/kWh	Κ.Ο.Τ. Α΄	Κ.Ο.Τ. Β΄
	0,075€/kWh	0,045€/kWh

Η παραπάνω έκπτωση υπολογίζεται στη χρέωση Προμήθειας για την κατανάλωση ημέρας. Εάν ο πελάτης έχει επιλέξει το Νυχτερινό Οικιακό Τιμολόγιο, τότε η έκπτωση εφαρμόζεται και στη χρέωση Προμήθειας για την κατανάλωση της νύχτας (ώρες μειωμένης χρέωσης), όπως προβλέπεται στην Υπουργική Απόφαση. Αν από την εφαρμογή της έκπτωσης προκύπτει αρνητική χρέωση προμήθειας, ο προμηθευτής εφαρμόζει μηδενική χρέωση και ενημερώνει τον Διαχειριστή του Ελληνικού Δικτύου Διανομής Ηλεκτρικής Ενέργειας (ΔΕΔΔΗΕ ΑΕ) για το ποσό της πραγματικής έκπτωσης που χορήγησε στους πελάτες του (σε αυτή την περίπτωση πραγματική έκπτωση-χρέωση προμήθειας οικιακού τιμολογίου). Κατά τα λοιπά εφαρμόζονται οι χρεώσεις του ισχύοντος οικιακού τιμολογίου του προμηθευτή και οι ρυθμιζόμενες χρεώσεις που επιβάλλονται από την ισχύουσα νομοθεσία στους οικιακούς πελάτες, με την επιφύλαξη ειδικότερων διατάξεων που αφορούν στην απαλλαγή των δικαιούχων ΚΟΤ από μέρους ή το σύνολο των ορισμένων κατηγοριών ρυθμιζόμενων χρεώσεων. Ειδικά οι δικαιούχοι ΚΟΤ Α απαλλάσσονται πλήρως και από τις χρεώσεις χρήσης συστήματος και από τις χρεώσεις χρήσης δικτύου για την κατανάλωση ηλεκτρικής ενέργειας εντός των ορίων τετραμηνιαίας κατανάλωσης.

v. Ένταξη / Απένταξη στο ΚΟΤ Α ή ΚΟΤ Β

Κατά την έκδοση του πρώτου, μετά την αρχική ένταξη του δικαιούχου, εκκαθαριστικού λογαριασμού προμήθειας ηλεκτρικής ενέργειας, οι καταμετρηθείσες kWh διαιρούνται με τον αριθμό των ημερών κατανάλωσης και η τιμολόγηση με ΚΟΤ εφαρμόζεται στις kWh που υπολογίζονται σύμφωνα με το γινόμενο της μέσης ημερήσιας κατανάλωσης κατά τα παραπάνω επί τον αριθμό των ημερών ένταξης. Ο ίδιος επιμερισμός τιμολόγησης εφαρμόζεται και σε περιπτώσεις απένταξης ή μετάβασης δικαιούχου από την κατηγορία ΚΟΤ Α στην κατηγορία ΚΟΤ Β και αντίστροφα.

β. Τιμολόγιο Υπηρεσιών Αλληλεγγύης

Σύμφωνα με την υπ' αρ. Δ5/ΗΛ/Β/Φ.1.21/οικ. 23824/23.12.2013 Απόφαση του Υπουργείου Περιβάλλοντος,

Ενέργειας και Κλιματικής Αλλαγής (ΦΕΚ Β' 3274/2013), όπως αυτή τροποποιήθηκε και ισχύει, οι προμηθευτές ηλεκτρικής ενέργειας υποχρεούνται να παρέχουν τιμολόγιο υπηρεσιών αλληλεγγύης (Τ.Υ.Α.). Το τιμολόγιο αυτό εφαρμόζεται σε νομικά πρόσωπα δημοσίου δικαίου, προνοιακού χαρακτήρα, εκκλησιαστικά - φιλανθρωπικά ιδρύματα και ειδικά πιστοποιημένους, σύμφωνα με τις διατάξεις του άρθρου 5 του ν. 2646/1998, φορείς ιδιωτικού δικαίου μη κερδοσκοπικού χαρακτήρα, οι οποίοι παρέχουν υπηρεσίες κοινωνικής φροντίδας.

Ως τιμές του Τ.Υ.Α. ορίζονται οι εκάστοτες ισχύουσες τιμές του Προμηθευτή ανά κατηγορία πελάτη, μειωμένες κατά το ποσό έκπτωσης που καθορίζεται από τις σχετικές διατάξεις.

Το Τ.Υ.Α. εφαρμόζεται για το σύνολο της τετραμηνιαίας κατανάλωσης (για τα τιμολόγια με ζωνική χρέωση, εφαρμόζεται μόνο στις καταναλώσεις ημέρας) και έως τα αντίστοιχα όρια κατανάλωσης που προβλέπονται για κάθε κατηγορία δικαιούχου στο άρθρο 2 της εν λόγω απόφασης (1200 ή 1000kWh), εφόσον η κατανάλωση ηλεκτρικής ενέργειας αφορά σε κάλυψη αναγκών του δικαιούχου για την παροχή υπηρεσιών κοινωνικής φροντίδας.

i. Δικαιούχοι

Η ένταξη στο Τ.Υ.Α. γίνεται για ένα ολόκληρο ημερολογιακό έτος (από 1/1 έως και 31/12) δηλαδή για όλους τους τετραμηνιαίους λογαριασμούς που εκδίδονται το έτος αυτό και για το σύνολο της τετραμηνιαίας κατανάλωσης (για τα τιμολόγια με ζωνική χρέωση, εφαρμόζεται μόνο στις καταναλώσεις ημέρας) έως τα αντίστοιχα όρια κατανάλωσης που προβλέπονται για κάθε κατηγορία δικαιούχου. Οι δικαιούχοι που εντάσσονται στο Τ.Υ.Α. πρέπει να πληρούν τις παρακάτω προϋποθέσεις για κάθε κατηγορία:

α) Α' Κατηγορία: Είναι ειδικά πιστοποιημένοι, σύμφωνα με τις διατάξεις του άρθρου 5 του ν. 2646/1998, φορείς ιδιωτικού δικαίου μη κερδοσκοπικού χαρακτήρα, οι οποίοι παρέχουν υπηρεσίες κοινωνικής φροντίδας. Το όριο τετραμηνιαίας κατανάλωσης είναι 1200kWh.

β) Β' Κατηγορία: Είναι εκκλησιαστικά ιδρύματα, τα οποία παρέχουν υπηρεσίες κοινωνικής σίτισης μέσω διατήρησης ειδικών προς τούτο χώρων (μαγειρεία, αίθουσες διάθεσης συσσιτίου). Το όριο τετραμηνιαίας κατανάλωσης είναι 1200kWh.

γ) Γ' Κατηγορία: Είναι νομικά πρόσωπα δημοσίου δικαίου προνοιακού χαρακτήρα που εποπεύονται από το Υπουργείο Εργασίας, Κοινωνικής Ασφάλισης και Πρόνοιας. Το όριο τετραμηνιαίας κατανάλωσης είναι 1000kWh.

δ) Δ' Κατηγορία: Δομές κοινωνικής αλληλεγγύης που έχουν δημιουργήσει πρωτοβάθμιοι ΟΤΑ, οι οποίες στεγάζονται σε δημοτικά κτίρια (κοινωνικά παντοπωλεία, κοινωνικά ιατρεία και κοινωνικά συσσίτια). Το όριο τετραμηνιαίας κατανάλωσης 1000kWh.

Σε περίπτωση που δικαιούχος εμπίπτει σε τιμολογιακή κατηγορία για την οποία η έκδοση λογαριασμού είναι μηνιαία, τα ως άνω όρια εφαρμόζονται αναλογικά.

ii. Διαδικασία εφαρμογής Τ.Υ.Α.

Οι αιτήσεις υποβάλλονται ηλεκτρονικά, απευθείας ή μέσω του Προμηθευτή, στην ιστοσελίδα του Διαχειριστή του Δικτύου ή Διαχειριστή Μη Διασυνδεδεμένων Νησιών. Για την υποβολή της αίτησης απαιτείται η δήλωση της επωνυμίας του αιτούντος. Με την αίτηση ο αιτών παρέχει εξουσιοδότηση για αναζήτηση των στοιχείων που δηλώνονται από τους αρμόδιους φορείς (Υπουργείο Εργασίας, Κοινωνικής Ασφάλισης και Πρόνοιας) που πιστοποιούν την ένταξη στην κατηγορία δικαιούχου. Η συγκατάθεση για τη συλλογή και επεξεργασία των στοιχείων αυτών λογίζεται ότι δίνεται με την ως άνω ηλεκτρονική αίτηση του αιτούντος.

Αφού εξεταστούν τα σχετικά στοιχεία, ο αιτών εντάσσεται στο Τ.Υ.Α. και ενημερώνονται σχετικά, αυτός και ο Προμηθευτής, από το Διαχειριστή του Δικτύου ή Διαχειριστή Μη Διασυνδεδεμένων Νησιών. Εάν προκύψει από τον έλεγχο ότι δεν πληροί τα κριτήρια τότε ενημερώνεται για τους λόγους απόρριψης της αίτησής του. Ο Διαχειριστής του Δικτύου και ο Διαχειριστής Μη Διασυνδεδεμένων Νησιών τηρούν Μητρώο των πελατών που εντάσσονται στο Τ.Υ.Α., προκειμένου να υπάρχει δυνατότητα απολογισμού ελέγχου των στοιχείων, καθώς και δυνατότητα αυτοματοποίησης του ελέγχου.

Όσοι έχουν ενταχθεί στο Τ.Υ.Α. δεν απαιτείται να υποβάλλουν αίτηση για το επόμενο έτος.

Σε κάθε περίπτωση μεταβολής των στοιχείων που έχουν δηλωθεί απαιτείται η υποβολή νέας αίτησης.

Επανελέγχος των προϋποθέσεων ένταξης στο Τ.Υ.Α., για όσους έχουν ήδη ενταχθεί σε αυτό, διενεργείται από τον Διαχειριστή Δικτύου ή το Διαχειριστή Μη Διασυνδεδεμένων Νησιών, το μήνα Δεκέμβριο κάθε έτους. Εφόσον από τη διενέργεια του ελέγχου αυτού προκύπτει ότι δεν πληρούνται οι προϋποθέσεις ένταξης ορισμένου δικαιούχου για το επόμενο ημερολογιακό έτος, το Τ.Υ.Α. παύει να ισχύει για το δικαιούχο αυτό.

Η παροχή σε κάθε περίπτωση θα πρέπει να είναι στην επωνυμία του φορέα με τον κοινωφελή χαρακτήρα. Σε περίπτωση που ο μετρητής δεν αντιστοιχεί στον δικαιούχο, πρέπει πριν την υποβολή της αίτησης για την ένταξη

του στο Τ.Υ.Α., αυτός να προχωρήσει στις απαιτούμενες κάθε φορά διαδικασίες, ώστε ο λογαριασμός να εκδίδεται στο όνομά του, στη διεύθυνση του κτιρίου που λαμβάνει χώρα η παροχή της υπηρεσίας αλληλεγγύης. Σε περίπτωση που, για την αλλαγή επωνυμίας στο μετρητή, απαιτείται η έκδοση επικαιροποιημένης Υπεύθυνης Δήλωσης Εγκαταστάτη, αυτή δύναται να προσκομιστεί και μετά την διαδικασία ένταξης του δικαιούχου στο Τ.Υ.Α. και σε καμία περίπτωση δεν αποτελεί εμπόδιο για την ολοκλήρωσή της.

iii. Διαδικασία υποβολής και ελέγχου στοιχείων

Οι αιτήσεις για την υπαγωγή στο Τ.Υ.Α. υποβάλλονται σύμφωνα με τη διαδικασία που προβλέπεται ανωτέρω και διαβιβάζονται στους Διαχειριστές του Δικτύου, για έλεγχο πληρότητας των προϋποθέσεων υπαγωγής στο Τ.Υ.Α., σε συνεργασία με τη Γενική Γραμματεία Πρόνοιας του Υπουργείου Εργασίας, Κοινωνικής Ασφάλισης και Πρόνοιας.

Για την υποβολή των αιτήσεων οι αιτούντες το Τ.Υ.Α. οφείλουν να υποβάλλουν:

(α) Επωνυμία του Φορέα

(β) Στοιχεία λογαριασμού ηλεκτρικού ρεύματος με την επωνυμία του φορέα, και αποκλειστικά για κτίρια που παρέχονται υπηρεσίες κοινωνικής φροντίδας ανά κατηγορία δικαιούχου

Ένα (1) μήνα το αργότερο μετά την υποβολή των αιτήσεων διαβιβάζονται από τους Διαχειριστές του Δικτύου στη Γενική Γραμματεία Πρόνοιας του Υπουργείου Εργασίας, Κοινωνικής Ασφάλισης και Πρόνοιας για διασταύρωση και επιβεβαίωση σύμφωνα με τις προβλέψεις του άρθρου 5 του ν. 2646/1998, τα στοιχεία που σχετίζονται με τις προϋποθέσεις ένταξης στις κατηγορίες δικαιούχων.

Το αργότερο εντός δεκαπέντε (15) ημερών από τη διαβίβαση των ανωτέρω στοιχείων από τους αρμόδιους Διαχειριστές, η Γενική Γραμματεία Πρόνοιας του Υπουργείου Εργασίας Κοινωνικής Ασφάλισης και Πρόνοιας αποστέλλει στους αρμόδιους Διαχειριστές κατάλογο με τους δικαιούχους, βάσει των στοιχείων που έχουν επιβεβαιωθεί από το αρχείο της, σύμφωνα με τις προβλέψεις του άρθρου 5 του ν. 2646/1998. Μετά την ολοκλήρωση του ελέγχου οι δικαιούχοι φορείς εντάσσονται στο Μητρώο Υπηρεσιών Αλληλεγγύης, το οποίο τηρείται από τους αρμόδιους Διαχειριστές.

Ειδικά για τις ανωτέρω αναφερόμενες κατηγορίες Β' και Δ', για την πρώτη εφαρμογή του Τ.Υ.Α., δεν απαιτείται η διαδικασία διασταύρωσης. Οι φορείς των κατηγοριών αυτών οφείλουν όπως υποβάλλουν, σε διάστημα έξι (6) μηνών από την έναρξη ισχύος της σχετικής υπουργικής απόφασης:

Α. για τους φορείς της κατηγορίας Β', Βεβαίωση της Εκκλησίας της Ελλάδος, σύμφωνα με την οποία ο φορέας πληροί τις προϋποθέσεις ένταξης, ήτοι είναι εκκλησιαστικό ίδρυμα και παρέχει υπηρεσίες κοινωνικής σίτισης μέσω διατήρησης ειδικών προς τούτο χώρων (μαγειρεία, αίθουσες διάθεσης συσσιτίου).

Β. για τους φορείς της κατηγορίας Δ', Βεβαίωση της Περιφέρειας ή πρωτοβάθμιου ΟΤΑ, σύμφωνα με την οποία, ο φορέας πληροί τις προϋποθέσεις ένταξης, ήτοι αποτελεί δομή κοινωνικής αλληλεγγύης πρωτοβάθμιου ΟΤΑ, οι οποίες στεγάζονται σε δημοτικά κτίρια (κοινωνικά παντοπωλεία, κοινωνικά ιατρεία και κοινωνικά συσσίτια).

Εφόσον, κατά τον πρώτο έλεγχο Δεκεμβρίου 2014, που διενεργείται από τον Διαχειριστή του Δικτύου ή το Διαχειριστή Μη Διασυνδεδεμένων Νησιών, για τους φορείς των κατηγοριών Β' και Δ' διαπιστωθεί ότι για κάποιους δικαιούχους δεν πληρούνται οι προϋποθέσεις ένταξης οι εν λόγω δικαιούχοι θεωρούνται ότι ουδέποτε υπήχθησαν στο Μητρώο Τ.Υ.Α.

iv. Χρεώσεις Προμήθειας Τ.Υ.Α.

Πίνακας Ανταγωνιστικών Χρεώσεων Τιμολογίου ΤΥΑ

Τετραμηνιαία Κατανάλωση	Ποσοστό έκπτωσης (%) επί του εκάστοτε - ανά δικαιούχο- τιμολογίου του Προμηθευτή
Από 0 έως 1000kWh για τις κατηγορίες Γ' και Δ' και από 0 έως 1200kwh για τις κατηγορίες Α' και Β'	70%

γ. Ευάλωτοι Πελάτες

Με την υπ' αριθ. Δ5-ΗΛ/Β/Φ.121/οικ.12112/20.06.2013 απόφαση του Υπουργείου Περιβάλλοντος και Ενέργειας, ως έχει τροποποιηθεί και ισχύει, καθορίστηκαν τα κριτήρια, οι προϋποθέσεις και η διαδικασία ένταξης ενός πελάτη στην έννοια των «ευάλωτων πελατών».

i. Κατηγορίες Ευάλωτων Πελατών:

Ευάλωτοι Πελάτες νοούνται οι οικιακοί πελάτες, και αποκλειστικά σε σχέση με την κατανάλωση ηλεκτρικής ενέργειας που αφορά σε κάλυψη αναγκών της κύριας κατοικίας τους, εφ' όσον εντάσσονται σε μία από τις κάτωθι κατηγορίες:

α) Α` ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ:

Πελάτες που έχουν ενταχθεί στο Κοινωνικό Οικιακό Τιμολόγιο (Κ.Ο.Τ), σύμφωνα με τα προβλεπόμενα στην υπ' αριθμ. Δ5-ΗΛ/Β/Φ29/16027/6.8.2010 απόφαση του Υφυπουργού Περιβάλλοντος, Ενέργειας και Κλιματικής Αλλαγής «Εφαρμογή Κοινωνικού Οικιακού Τιμολογίου» (Β` 1403), όπως εκάστοτε ισχύει.

β) Β` ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ

Πελάτες που στην σύνθεση του νοικοκυριού τους περιλαμβάνεται και άτομο ή άτομα που έχουν ανάγκη μηχανικής υποστήριξης με χρήση ιατρικών συσκευών, η οποία παρέχεται κατ' οίκον και είναι απαραίτητη για τη ζωή τους και έχουν οι ίδιοι και τα μέλη του νοικοκυριού τους με βάση τους ορισμούς του άρθρου 2 της Γ.Δ.5οικ.2961-10/24.1.2017 απόφασης «Καθορισμός των όρων και των προϋποθέσεων εφαρμογής του προγράμματος Κοινωνικό Εισόδημα Αλληλεγγύης», ετήσιο συνολικό πραγματικό (φορολογητέο, αυτοτελώς φορολογούμενο ή ειδικώς φορολογούμενο ή απαλλασσόμενο φόρου) ή τεκμαρτό εισόδημα, όπως αυτό προκύπτει από τις τελευταίες εκκαθαρισμένες δηλώσεις φόρου εισοδήματος των μελών του νοικοκυριού για τις οποίες έχει λήξει η οριζόμενη από τις κείμενες διατάξεις ή η παραταθείσα με οποιονδήποτε τρόπο προθεσμία υποβολής, έως τα όρια που προβλέπονται στην υπ' αριθμ. Δ5-ΗΛ/Β/ Φ29/16027/6.8.2010 απόφαση «Εφαρμογή Κοινωνικού Οικιακού Τιμολογίου», όπως εκάστοτε ισχύει.

γ) Γ` ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ

Πελάτες, οι οποίοι έχουν συμπληρώσει το εβδομηκοστό (70ό) έτος της ηλικίας τους, υπό την προϋπόθεση ότι δεν υπάρχει άλλο ενήλικο μέλος του νοικοκυριού το οποίο δεν έχει συμπληρώσει το ως άνω όριο ηλικίας και επιπροσθέτως να έχουν οι ίδιοι και τα μέλη του νοικοκυριού τους με βάση τους ορισμούς του άρθρου 2 της Γ.Δ.5οικ.2961-10/24.1.2017 απόφασης «Καθορισμός των όρων και των προϋποθέσεων εφαρμογής του προγράμματος Κοινωνικό Εισόδημα Αλληλεγγύης», ετήσιο συνολικό πραγματικό (φορολογητέο, αυτοτελώς φορολογούμενο ή ειδικώς φορολογούμενο ή απαλλασσόμενο φόρου) ή τεκμαρτό εισόδημα, όπως αυτό προκύπτει από τις τελευταίες εκκαθαρισμένες δηλώσεις φόρου εισοδήματος των μελών του νοικοκυριού για τις οποίες έχει λήξει η οριζόμενη από τις κείμενες διατάξεις ή η παραταθείσα με οποιονδήποτε τρόπο προθεσμία υποβολής έως τα όρια που προβλέπονται στην υπ' αριθμ. Δ5-ΗΛ/Β/ Φ29/16027/6.8.2010 απόφαση «Εφαρμογή Κοινωνικού Οικιακού Τιμολογίου», όπως εκάστοτε ισχύει, προσαυξανόμενα κατά οκτώ χιλιάδες (8.000) ευρώ.»

Σε περίπτωση που η συνολική τετραμηνιαία κατανάλωση Ευάλωτου Πελάτη για συγκεκριμένο τετράμηνο υπερβαίνει τα όρια κατανάλωσης, δεν εφαρμόζονται για το συγκεκριμένο τετράμηνο οι διατάξεις του Κώδικα Προμήθειας, και ειδικότερα οι διατάξεις του κεφαλαίου 6, εφόσον η μέση τετραμηνιαία κατανάλωση σε ετήσια κυλιόμενη βάση, βάσει καταμετρημένων ενδείξεων, υπερβαίνει τα όρια κατανάλωσης που προβλέπονται για κάθε κατηγορία δικαιούχου στο άρθρο 2.

ii. Διαδικασία ένταξης στο Μητρώο Ευάλωτων Πελατών

Ο Διαχειριστής Ελληνικού Δικτύου Διανομής Ηλεκτρικής Ενέργειας (Δ.Ε.Δ.Δ.Η.Ε) τηρεί ενιαίο Μητρώο Ευάλωτων Πελατών, στο οποίο εντάσσονται, είτε αυτόματα, Πελάτες που έχουν ενταχθεί στο Κ.Ο.Τ, σύμφωνα με τα προβλεπόμενα στην υπ' αριθ Δ5-ΗΛ/Β/ Φ29/16027/6.8.2010 απόφαση του Υφυπουργού Περιβάλλοντος,

Ενέργειας και Κλιματικής Αλλαγής, όπως εκάστοτε ισχύει, είτε κατόπιν αιτήσεως τους, Πελάτες που εμπύπτουν σε κάποια από τις ανωτέρω υποκατηγορίες Β' και Γ'.

Οι αιτήσεις για την ένταξη στο Μητρώο Ευάλωτων Πελατών υποβάλλονται οποτεδήποτε εντός του έτους, ηλεκτρονικά μέσω του διαδικτυακού ιστότοπου του προγράμματος με τη χρήση των προσωπικών κωδικών πρόσβασης του πληροφοριακού συστήματος TAXISnet της Ανεξάρτητης Αρχής Δημοσίων Εσόδων (Α.Α.Δ.Ε.). Για τη μηχανογραφική διαδικασία υποβολής αιτήσεων για ένταξη στο Μητρώο Ευάλωτων Πελατών, ορίζεται ως αρμόδιος φορέας η Ανώνυμη Εταιρεία με την επωνυμία «Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση Κοινωνικής Ασφάλισης Α.Ε.» (εφεξής Η.ΔΙ.Κ.Α. Α.Ε.). Η Γενική Γραμματεία Πληροφοριακών Συστημάτων (Γ.Γ.Π.Σ.) του Υπουργείου Οικονομικών και η Ανεξάρτητη Αρχή Δημοσίων Εσόδων (Α.Α.Δ.Ε.) υποστηρίζουν τις μηχανογραφικές διαδικασίες που αναπτύσσονται για την ηλεκτρονική διασταύρωση των δηλωθέντων στοιχείων της αίτησης με όλα τα στοιχεία που διαθέτει το Υπουργείο Οικονομικών. Ο Δ.Ε.Δ.Δ.Η.Ε. υποστηρίζει τις μηχανογραφικές διαδικασίες που αναπτύσσονται για την ηλεκτρονική διασταύρωση των δηλωθέντων στοιχείων της αίτησης με όλα τα στοιχεία που διαθέτει για τον δικαιούχο της παροχής ηλεκτρικής ενέργειας.

Η αίτηση υποβάλλεται από τον/την ενήλικο/ενήλικη υπόχρεο ή το/τη σύζυγο του/της υπόχρεου υποβολής δήλωσης φορολογίας εισοδήματος του νοικοκυριού, με την πρόσθετη προϋπόθεση η παροχή ηλεκτρικής ενέργειας για την οποία αιτείται την ένταξη στο Μητρώο Ευάλωτων Πελατών να είναι στο όνομά του/της ή του/της συζύγου του/της. Σε περίπτωση που η παροχή δεν αντιστοιχεί στον/στην αιτούντα/αιτούσα ή το/τη σύζυγο του/της, πρέπει πριν από την υποβολή της αίτησης για την ένταξη στο Μητρώο Ευάλωτων Πελατών να ολοκληρωθούν οι απαιτούμενες κάθε φορά διαδικασίες, ώστε ο λογαριασμός να εκδίδεται στο όνομά του/της ή του/της συζύγου του/της και να αναγράφει τη διεύθυνση της κύριας κατοικίας του.

Με την αίτηση ο αιτών παρέχει εξουσιοδότηση για αναζήτηση από τους αρμόδιους φορείς για όλα τα μέλη του νοικοκυριού των στοιχείων που δηλώνονται και πιστοποιούν την ένταξη σε κατηγορία δικαιούχου.

Ο αιτών συμπληρώνει υποχρεωτικά στα αντίστοιχα πεδία της αίτησης τον Αριθμό Φορολογικού Μητρώου (Α.Φ.Μ.), τον Αριθμό Μητρώου Κοινωνικής Ασφάλισης (Α.Μ.Κ.Α.) και τον αριθμό της παροχής ηλεκτρικής ενέργειας για την οποία αιτείται την ένταξη. Όσα στοιχεία είναι διαθέσιμα από τις ηλεκτρονικές βάσεις δεδομένων εμφανίζονται προσυμπληρωμένα στα αντίστοιχα πεδία της αίτησης και ο αιτών συμπληρώνει αυτά που λείπουν.

Ειδικά, για νοικοκυριά που στη σύνθεσή τους περιλαμβάνουν και άτομο ή άτομα που έχουν ανάγκη μηχανικής υποστήριξης πρέπει επιπλέον να δηλώνεται ο αριθμός πρωτοκόλλου βεβαίωσης του ασφαλιστικού φορέα, στον οποίο υπάγεται ο ασθενής, με την οποία πιστοποιείται η ανάγκη κατ' οίκον χρήσης συσκευής μηχανικής υποστήριξης απαραίτητης για τη ζωή του ασθενούς ή ο αριθμός πρωτοκόλλου βεβαίωσης αντίστοιχου περιεχομένου από κρατικό νοσοκομείο, στην περίπτωση που ο ασθενής είναι ανασφάλιστος. Οι δικαιούχοι οφείλουν να διατηρούν το πρωτότυπο της σχετικής βεβαίωσης και όλων των λοιπών σχετικών εγγράφων για όσο διάστημα είναι ενταγμένοι στο Μητρώο και να τα προσκομίζουν σε περίπτωση σχετικού ελέγχου. Η ύπαρξη και η ακρίβεια του περιεχομένου της βεβαίωσης και η ακρίβεια των δηλούμενων στοιχείων μπορεί να ελεγχθεί από τις αρμόδιες υπηρεσίες με βάση το αρχείο άλλων υπηρεσιών.

Σε περίπτωση νοικοκυριού που απαρτίζεται και από φιλοξενούμενα μέλη, η αίτηση υποβάλλεται αποκλειστικά από τον/την υπόχρεο ή τον/τη σύζυγο του υπόχρεου υποβολής δήλωσης φορολογίας εισοδήματος της φιλοξενούσας μονάδας, για το σύνολο των μελών του νοικοκυριού.

Σε αυτήν την περίπτωση, κατά την επεξεργασία της αίτησης, θα ζητηθεί η συναίνεση των φιλοξενούμενων ατόμων μέσω των κωδικών τους TAXISnet για αναζήτηση των στοιχείων που δηλώνονται από τους αρμόδιους φορείς. Η υποβολή δήλωσης φορολογίας εισοδήματος από όλα τα μέλη του νοικοκυριού που έχουν τέτοια υποχρέωση και η συναίνεση όλων των φιλοξενούμενων ενηλίκων είναι απαραίτητη προϋπόθεση για την ολοκλήρωση της υποβολής της αίτησης.

Μετά την ολοκλήρωση συμπλήρωσης της αίτησης και σε περίπτωση που δεν προκύπτει αναντιστοιχία μεταξύ των δηλωθέντων στοιχείων και του αποτελέσματος των διασταυρώσεων, ο αιτών δύναται να υποβάλλει οριστικά την αίτηση.

Αφού εξεταστούν τα σχετικά στοιχεία, ο αιτών εντάσσεται στο Μητρώο Ευάλωτων Πελατών από την επομένη της ημερομηνίας ολοκλήρωσης του ελέγχου και της αποστολής στον Δ.Ε.Δ.Δ.Η.Ε. από τους αρμόδιους φορείς των στοιχείων του δικαιούχου και ενημέρωσης για την κατηγορία ένταξης. Εάν έχει προκύψει από τον έλεγχο ότι δεν πληροί τα κριτήρια τότε ο αιτών ενημερώνεται για τους λόγους απόρριψης της αίτησής του. Κάθε νοικοκυριό εντάσσεται στο Μητρώο για μία μόνο παροχή.

Όσοι έχουν ενταχθεί στο Μητρώο Ευάλωτων Πελατών είτε απαιτείται να υποβάλουν εκ νέου αίτηση εντός ενός (1) μηνός από τη λήξη της οριζόμενης από τις κείμενες διατάξεις ή της παραταθείσας με οποιονδήποτε τρόπο προθεσμίας υποβολής των δηλώσεων φόρου εισοδήματος φυσικών προσώπων, οπότε και διενεργείται επανέλεγχος των προϋποθέσεων ένταξης στο Μητρώο είτε εντάσσονται αυτόματα στην περίπτωση που έχουν ήδη ενταχθεί στο Κ.Ο.Τ. Για την πρώτη περίπτωση, όπου απαιτείται η υποβολή νέας αίτησης, ο Πελάτης απεντάσσεται από το Μητρώο Ευάλωτων Πελατών εάν προκύψει ότι δεν πληρούνται πλέον οι προϋποθέσεις ένταξης σε καμία κατηγορία ή δεν υποβάλλεται αίτηση μέχρι την επόμενη ημέρα της λήξης της προθεσμίας του πρώτου εδαφίου. Υποβολή τροποποιητικής αίτησης λόγω μεταβολής των στοιχείων που έχουν δηλωθεί μπορεί να υποβληθεί οποτεδήποτε εντός του έτους."

iii. **Προνόμια Ευάλωτων Πελατών:**

Οι Ευάλωτοι Πελάτες απολαμβάνουν τα κάτωθι προνόμια: **α.** Η προθεσμία εξόφλησης του λογαριασμού κατανάλωσης είναι σαράντα (40) ημέρες από την ημερομηνία αποστολής του Λογαριασμού. **β.** Στην περίπτωση που ο Πελάτης παραβιάζει όρους της Σύμβασης για διάστημα μεγαλύτερο των τριάντα (30) ημερών, η προθεσμία για άρση της παραβίασης που τάσσει ο Προμηθευτής είναι εξήντα (60) ημέρες. **γ.** Για το διάστημα από 1η Νοεμβρίου έως 31η Μαρτίου και από 1η Ιουλίου έως 31η Αυγούστου, ο Προμηθευτής δεν δύναται να υποβάλει εντολή απενεργοποίησης μετρητή λόγω ληξιπρόθεσμων οφειλών ή να καταγγείλει την σύμβαση βάσει του άρθρ. 39 παρ. 6 ΚΠΗΕ. **δ.** Σε περίπτωση Ευάλωτων Πελατών των περιπτώσεων 1 (β) και 1 (δ) του άρθρου 52 του Ν. 4001/2011, ο Προμηθευτής δύναται να καταγγείλει τη Σύμβαση σε περίπτωση υπερημερίας του Πελάτη ως προς την εξόφληση έξι διαδοχικών λογαριασμών και εφόσον έχει αποστείλει προηγουμένως στον Πελάτη επιστολή για την δυνατότητα διακανονισμού των οφειλών του και για την πρόθεσή του να καταγγείλει τη Σύμβαση, τάσσοντας προθεσμία είκοσι (20) ημερών για την εξόφληση, η οποία παρήλθε άπρακτη.

8. Χρεώσεις

i. Χρεώσεις Προμήθειας (Ανταγωνιστικές Χρεώσεις)

Στο κόστος ανταγωνιστικού σκέλους σύμφωνα με τις διατάξεις του Κώδικα Συναλλαγών Ηλεκτρικής Ενέργειας, ο οποίος εγκρίθηκε με την υπ' αριθμ. 56/2012 απόφαση της ΡΑΕ και των σχετικών εγχειριδίων, περιλαμβάνονται οι μοναδιαίες Χρεώσεις Προμήθειας (Ανταγωνιστικές Χρεώσεις), για την ενέργεια που προμηθεύεται για τους μετρητές των εγκαταστάσεων του ο Πελάτης και οι οποίες περιλαμβάνουν το κόστος Ενέργειας, τις Απώλειες του Δικτύου, το κόστος Διαθεσιμότητας Ισχύος, το μεταβλητό κόστος Παραγωγής, το κόστος των Επικουρικών Υπηρεσιών, το κόστος Έκτακτων εισαγωγών- εξαγωγών, το κόστος Διασυννοριακού Εμπορίου, το κόστος από χρεώσεις για το Μεσοσταθμικό Μεταβλητό Κόστος Θερμικών Συμβατικών Σταθμών και το κόστος του Ισοσκελισμού Εκκαθάρισης του Συστήματος.

Οι Χρεώσεις Προμήθειας, δηλαδή τα ποσά ηλεκτρικής ενέργειας που προμήθευσε ο Προμηθευτής στον Πελάτη, υπολογίζονται βάσει των ανταγωνιστικών χρεώσεων προμήθειας του τιμολογίου στο οποίο έχει ενταχθεί ο Πελάτης.

Ο Προμηθευτής θα αναπροσαρμόζει την Χρέωση Προμήθειας όπως αυτή αναγράφεται στον Τιμοκατάλογο ακολουθώντας τις διακυμάνσεις:

Οι προ ΦΠΑ Χρεώσεις Προμήθειας θα υπολογίζονται βάσει των ανταγωνιστικών χρεώσεων του τιμολογίου, στο οποίο έχει ενταχθεί ο Πελάτης, και βάσει των διακυμάνσεων στο άθροισμα (i) της ΟΤΣ, (ii) των μοναδιαίων χρεώσεων για τους ΛΠ και (iii) της μοναδιαίας Χρέωσης ΜΜΚΘΣΣ, των (i) έως και (iii) προσαυξημένων κατά τον εκάστοτε ισχύοντα συντελεστή απωλειών δικτύου, ο οποίος καθορίζεται από τον Διαχειριστή Δικτύου Διανομής και εγκρίνεται με απόφαση της ΡΑΕ, σύμφωνα με τα προβλεπόμενα στο άρθρο 126 παρ. 4 του ΚΔΕΣΜΗΕ. Η ΟΤΣ, οι μοναδιαίες χρεώσεις για τους ΛΠ και η Χρέωση ΜΜΚΘΣΣ δημοσιεύονται στην ιστοσελίδα του Διαχειριστή

Συστήματος Μεταφοράς (<http://www.admie.gr/leitoyrgia-dedomena/leitoyrgia-agoras-ilektrikis-energeias/anafores-dimosieysei-agoras/> και <http://www.admie.gr/leitoyrgia-dedomena/ekkatharisi/ekkatharisi-logariasmon-prosayxiseon/>). Οι Χρεώσεις Προμήθειας θα υπολογίζονται ειδικότερα ως εξής: Αν το άθροισμα (I) της μέσης ΟΤΣ, (II) των μέσων μοναδιαίων χρεώσεων για τους ΛΠ, και (III) της μέσης χρέωσης ΜΜΚΘΣΣ κατά την Περίοδο Κατανάλωσης, των (I) έως και (III) προσαυξημένων κατά τον εκάστοτε ισχύοντα συντελεστή απωλειών δικτύου (εφεξής το «Μέσο Προσαυξημένο Άθροισμα») κυμαίνεται εντός των ορίων **40 και 55 €/MWh**, δεν θα πραγματοποιείται αύξηση ή μείωση των Χρεώσεων Προμήθειας. Αν το Μέσο Προσαυξημένο Άθροισμα κατά την Περίοδο Κατανάλωσης είναι κάτω του ορίου των 40 €/MWh, οι Χρεώσεις Προμήθειας θα μειώνονται κατά τη διαφορά των 40€/MWh με το Μέσο Προσαυξημένο Άθροισμα. Αν το Μέσο Προσαυξημένο Άθροισμα κατά την Περίοδο Κατανάλωσης είναι άνω του ορίου των 55 €/MWh, οι Χρεώσεις Προμήθειας θα αυξάνονται κατά τη διαφορά του Μέσου Προσαυξημένου Αθροίσματος με το όριο των 55€/MWh. Αυτές οι αυξομειώσεις των Χρεώσεων Προμήθειας θα εμφανίζονται ως διακριτές χρεώσεις ή πιστώσεις στους λογαριασμούς κατανάλωσης, που θα αποστέλλει ο Προμηθευτής στον Πελάτη.

«ΟΤΣ» είναι η οριακή τιμή συστήματος, δηλαδή τιμή στην οποία εκκαθαρίζεται η αγορά ηλεκτρικής ενέργειας και είναι η τιμή που εισπράττουν όλοι οι όσοι εγχέουν ενέργεια στο ελληνικό σύστημα μεταφοράς ηλεκτρικής ενέργειας και πληρώνουν όλοι όσοι ζητούν ενέργεια σε αυτό. Η ΟΤΣ διαμορφώνεται από τον συνδυασμό των προσφορών τιμών και ποσοτήτων που υποβάλλουν κάθε μέρα οι διαθέσιμες μονάδες παραγωγής ηλεκτρικής ενέργειας, και του ωριαίου φορτίου ζήτησης ηλεκτρικής ενέργειας, που διαμορφώνεται σε καθημερινή βάση από τους καταναλωτές. Επιχειρώντας μια απλή περιγραφή του τρόπου υπολογισμού της ΟΤΣ, σύμφωνα με τις βασικές αρχές της μικροοικονομικής θεωρίας, μπορεί να αναφερθεί ότι οι μονάδες παραγωγής κατατάσσονται αναλόγως των προσφορών τους σε αύξουσα σειρά, ξεκινώντας από την χαμηλότερη προσφερόμενη τιμή για ορισμένη ποσότητα ενέργειας και καταλήγοντας στην υψηλότερη προσφερόμενη τιμή. Στο σημείο, όπου οι προσφερόμενες ποσότητες ενέργειας εξυπηρετούν το ζητούμενο φορτίο, καθορίζεται και η ΟΤΣ. Στην ουσία, η ΟΤΣ συμπίπτει με την προσφορά της τελευταίας μονάδας που πρέπει να λειτουργήσει για να καλυφθεί η ζήτηση. [Πηγή: ΡΑΕ http://www.rae.gr/site/categories_new/electricity/market/wholesale/price.csp]

«ΛΠ» είναι οι λογαριασμοί προσαυξήσεων 2 και 3, δηλαδή οι δευτεροβάθμιοι λογιστικοί λογαριασμοί, που τηρεί στο λογιστικό του σύστημα ο Διαχειριστής Συστήματος Μεταφοράς. Σύμφωνα με τον Κώδικα Συναλλαγών Ηλεκτρικής Ενέργειας (απόφαση ΡΑΕ 56/2012, ΦΕΚ Β 104/2012):

(α) Ο λογαριασμός προσαυξήσεων 2 (ΛΠ-2) περιλαμβάνει χρεώσεις και πιστώσεις που αντισταθμίζουν ποσά, τα οποία δεν είναι δυνατόν να επιμερισθούν στους παραγωγούς, προμηθευτές και αυτοπρομηθευόμενους καταναλωτές με τη διαδικασία εκκαθάρισης των αποκλίσεων παραγωγής-ζήτησης.

(β) Ο λογαριασμός προσαυξήσεων 3 (ΛΠ-3) περιλαμβάνει χρεώσεις και πιστώσεις, οι οποίες προκύπτουν από την παροχή επικουρικών και λοιπών Υπηρεσιών, όπως αυτές ορίζονται στα άρθρα 92 επ. του ΚΔΕΣΜΗΕ. Ως απόκλιση παραγωγής-ζήτησης ορίζεται η διαφορά σε μεγαβατώρες (MWh) μεταξύ της ποσότητας ηλεκτρικής ενέργειας που προγραμματίζεται για έγχυση στο ή για απορρόφηση από το Ελληνικό Σύστημα Μεταφοράς Ηλεκτρικής Ενέργειας σύμφωνα με το πρόγραμμα της προηγούμενης ημέρας αναφορικά για κάθε ημέρα που ακολουθεί, και της ποσότητας ηλεκτρικής ενέργειας που εγχέεται στο ή απορροφάται από το ελληνικό σύστημα μεταφοράς ηλεκτρικής ενέργειας κατά τον πραγματικό χρόνο λειτουργίας όπως μετράται για την ίδια ημέρα.

«Χρέωση βάσει Μεσοσταθμικού Μεταβλητού Κόστους Θερμικών Συμβατικών Σταθμών» ή «Χρέωση ΜΜΚΘΣΣ» Η τυχόν θετική διαφορά μεταξύ (α) του ποσού που προκύπτει ως γινόμενο της ενέργειας που εγχέεται κατά προτεραιότητα στο ελληνικό σύστημα μεταφοράς ηλεκτρικής ενέργειας και στο ελληνικό δίκτυο διανομής ηλεκτρικής ενέργειας, κατά τα οριζόμενα στις διατάξεις του άρθρου 9 του ν. 3468/2006 (ως ισχύει), επί το μεσοσταθμικό μεταβλητό κόστος των θερμικών συμβατικών σταθμών, και (β) του αλγεβρικού συνόλου αφενός των ποσών, που χρεώνονται οι προμηθευτές στο πλαίσιο της εκκαθάρισης του ημερήσιου ενεργειακού προγραμματισμού (όπως αυτός περιγράφεται στον ΚΣΗΕ και στον ΚΔΕΣΜΗΕ), και αφετέρου των ποσών που χρεώνονται ή πιστώνονται οι προμηθευτές στο πλαίσιο της εκκαθάρισης των αποκλίσεων παραγωγής-ζήτησης για την ενέργεια αυτή.

«Περίοδος Κατανάλωσης»: Η εκάστοτε περίοδος κατανάλωσης που αναγράφεται στο λογαριασμό κατανάλωσης που αποστέλλει μηνιαίως ο Προμηθευτής στον πελάτη.

Ο Προμηθευτής εφαρμόζει σε μη οικιακά προγράμματα χρέωσης αγοράς δικαιωμάτων εκπομπών CO₂. Η ως άνω χρέωση αφορά στο κόστος των Προμηθευτών για τα δικαιώματα εκπομπής CO₂ που μετακυλύουν οι

μονάδες παραγωγής ηλεκτρικής ενέργειας στους Προμηθευτές μέσω των προσφορών τους κατά τον Ημερήσιο Ενεργειακό Προγραμματισμό. Δυνάμει του Μηχανισμού Αντιστάθμισης Διαρροής Άνθρακα, που εφαρμόζει ο ΔΑΠΕΕΠ, μεγάλο τμήμα του κόστους αυτού θα επιστρέφεται από τον ΔΑΠΕΕΠ στον Πελάτη (μέσω του Προμηθευτή), για συγκεκριμένους επιλέξιμους τομείς και υποτομείς δραστηριότητας, όπως αυτοί αναγράφονται στο Παράρτημα Ι της ΚΥΑ με Α.Π. ΑΠΕΗΛ/οικ. 21906, ΦΕΚ Β΄ 3304/09.12.2014, ως έχει τροποποιηθεί και ισχύει, σε συμμόρφωση με την Οδηγία 2003/87/ΕΚ, την Οδηγία 2009/29/ΕΚ και την Ανακοίνωση της Ευρωπαϊκής Επιτροπής αρ. SWD (2012) 130 και 131 (Κατευθυντήριες γραμμές για ορισμένα μέτρα κρατικών ενισχύσεων στο πλαίσιο του συστήματος εμπορίας δικαιωμάτων εκπομπής αερίων θερμοκηπίου μετά το 2012 – ΕΕ 2012/С 158/04). Οι πελάτες που πληρούν τα κριτήρια δικαιούχων του Παραρτήματος Ι της ανωτέρω ΚΥΑ θα ενημερώνονται από τον Προμηθευτή για την επιλεξιμότητά τους, με στόχο την αντιστάθμιση του κόστους δικαιωμάτων του Συστήματος Εμπορίας Δικαιωμάτων Εκπομπών αερίου θερμοκηπίου εντός της Ευρωπαϊκής Ένωσης (ΣΕΔΕ της ΕΕ) που μετακυλιέται στις τιμές ηλεκτρικής ενέργειας. Η χρέωση υπολογίζεται βάσει του κάτωθι τύπου: Κατανάλωση Ηλεκτρικής Ενέργειας (kWh) x Μοναδιαία Χρέωση (€/kWh), όπου η Μοναδιαία Χρέωση αναπροσαρμόζεται σε ετήσια βάση και υπολογίζεται ως ο μέσος όρος των καθημερινών τιμών κλεισίματος των προθεσμιακών συμβολαίων της αγοράς δικαιωμάτων εκπομπών CO₂ του εγγύτερου Δεκεμβρίου κάθε έτους για το προηγούμενο Έτος Αξιοπιστίας (1η Οκτωβρίου έτους Υ-1 έως 30η Σεπτεμβρίου έτους Υ), πολλαπλασιασμένος με τις συνολικές εκπομπές CO₂ από την παραγωγή ηλεκτρικής ενέργειας και διαιρεμένος με τη συνολική παραγωγή των θερμικών μονάδων του διασυνδεδεμένου συστήματος κατά το ίδιο χρονικό διάστημα.

Εάν το Πρόγραμμα του Πελάτη προβλέπει Έκπτωση στο Ανταγωνιστικό Σκέλος (ή μέρος του Ανταγωνιστικού Σκέλους) του Λογαριασμού σε περίπτωση εμπρόθεσμης πληρωμής, τότε ουδεμία έκπτωση οφείλεται στον Πελάτη μετά την έκδοση του τελικού λογαριασμού, λόγω εμπρόθεσμης πληρωμής του τελικού λογαριασμού.

ii. Ρυθμιζόμενες χρεώσεις

Οι Ρυθμιζόμενες χρεώσεις δηλαδή τα ποσά που αντιστοιχούν στις χρεώσεις που βαρύνουν τον Πελάτη και αφορούν υπηρεσίες σχετικές με την προμήθεια ηλεκτρικής ενέργειας που παρέχονται από τρίτους καθώς και ανταποδοτικά τέλη αφορούν χρέωση για την χρήση του δικτύου και για την κάλυψη των λειτουργικών δαπανών του αρμοδίου Διαχειριστή Δικτύου, χρέωση για την χρήση του συστήματος μεταφοράς και την κάλυψη των λειτουργικών δαπανών του Διαχειριστή Συστήματος, το ειδικό τέλος υπέρ ΑΠΕ, τις χρεώσεις για τις Υπηρεσίες Κοινής Ωφελείας (ΥΚΩ), το Ειδικό Τέλος Μείωσης Εκπομπών Αερίων Ρύπων (ΕΤΜΕΑΡ) και τυχόν χρεώσεις για εκτέλεση εργασιών στην παροχή του Πελάτη.

i.) Χρέωση Δικτύου Μεταφοράς (ΧΧΣ)

Για Χρήση Δικτύου: Η χρέωση αυτή αφορά τις δαπάνες λειτουργίας, συντήρησης και ανάπτυξης του Συστήματος Μεταφοράς. Διακρίνεται σε πάγια χρέωση (βάσει της Συμφωνημένης Ισχύος παροχής) και σε μεταβλητή χρέωση (βάσει της κατανάλωσης τη παροχής). Οι αντίστοιχες Μοναδιαίες Χρεώσεις, Μοναδιαία Πάγια Χρέωση (ΜΠΧ) και Μοναδιαία Μεταβλητή Χρέωση (ΜΜΧ), εκφράζονται σε €/kVA/έτος και σε €/kWh αντίστοιχα.

Υπολογισμός ΧΧΣ:

$[ΜΠΧ \text{ (€/kVA/έτος)} \times ΣΙ \text{ (kVA)} \times \text{Ημέρες Περιόδου Κατανάλωσης} / 365] + [ΜΜΧ \text{ (€/kWh)} \times \text{Καταναλωθείσα Ενέργεια (kWh)}]$

ii.) Χρέωση Δικτύου Διανομής (ΧΧΔ)

Η Χρέωση αυτή καλύπτει τις δαπάνες λειτουργίας, συντήρησης και ανάπτυξης του Δικτύου Διανομής, Μέσης και Χαμηλής Τάσης. Διακρίνεται σε πάγια χρέωση (βάσει της συμφωνημένης ισχύος παροχής) και σε μεταβλητή χρέωση (βάσει της κατανάλωσης). Οι αντίστοιχες μοναδιαίες χρεώσεις, Μοναδιαία Πάγια Χρέωση (ΜΠΧ) και Μοναδιαία Μεταβλητή Χρέωση (ΜΜΧ), εκφράζονται σε €/kVA/έτος και σε €/kWh αντίστοιχα. Σε ορισμένες κατηγορίες πελατών με Συμφωνημένη Ισχύ άνω των 55 kVA, στη Μεταβλητή Χρέωση υπεισέρχεται και ο Συντελεστής Ισχύος (συνφ). Για τους λοιπούς πελάτες ο Συντελεστής Ισχύος λαμβάνεται ίσος με την μονάδα (συνφ=1).

Υπολογισμός ΧΧΔ:

$[ΜΠΧ (€/kVA/έτος) \times ΣΙ (kVA) \times Ημέρες Περιόδου Κατανάλωσης /365] + [ΜΜΧ (€/kWh) \times Καταναλωθείσα Ενέργεια (kWh)/ συνφ]$, όπου

συνφ= η μέση τιμή του συντελεστή ισχύος του Πελάτη κατά την Περίοδο Κατανάλωσης

iii.) Χρέωση Υπηρεσιών Κοινωνικής Ωφέλειας (ΥΚΩ)

Ως ΥΚΩ χαρακτηρίζονται οι ακόλουθες υπηρεσίες: α) παροχή ηλεκτρικής ενέργειας στους πελάτες των μη διασυνδεδεμένων νησιών σε ίδιες τιμές με αυτές των κατοίκων της ηπειρωτικής χώρας, παρά το γεγονός ότι το κόστος παραγωγής ρεύματος στα νησιά είναι κατά πολύ υψηλότερο, β) παροχή ηλεκτρικής ενέργειας με ειδικό τιμολόγιο στους πολύτεκνους πελάτες, όπως αυτοί προσδιορίζονται βάσει της κείμενης νομοθεσίας και γ.) παροχή ρεύματος σε χαμηλές τιμές για ευάλωτες κατηγορίες καταναλωτών, όπως αυτοί προσδιορίζονται βάσει της κείμενης νομοθεσίας.

Υπολογισμός Χρέωσης ΥΚΩ: *Μοναδιαία Χρέωση ΥΚΩ (€/kWh) \times Ενέργεια (kWh)*

iv.) Χρέωση ΕΤΜΕΑΡ (Ειδικό Τέλος Μείωσης Εκπομπών Αέριων Ρύπων)

Προορίζεται για την πληρωμή των παραγωγών ηλεκτρικής ενέργειας από Ανανεώσιμες Πηγές Ενέργειας (ΑΠΕ) και ρυθμίζει τη διαφορά μεταξύ της τιμής που δικαιούνται οι παραγωγοί αυτοί και της τιμής που διαμορφώνεται στη χονδρική αγορά ηλεκτρικής ενέργειας (Οριακή Τιμή Συστήματος).

Υπολογισμός Χρέωσης ΕΤΜΕΑΡ: *Μοναδιαία Χρέωση (€/kWh) \times Ενέργεια (kWh)*

v.) Λοιπές Χρεώσεις:

Είναι χρεώσεις που επιβάλλονται από την κείμενη νομοθεσία για την εύρυθμη λειτουργία της αγοράς.

Υπολογισμός Λοιπών Χρεώσεων: *Μοναδιαία Χρέωση (€/kWh) \times Ενέργεια (kWh)*

iii. Χρεώσεις Υπέρ Τρίτων

i.) Ειδικός Φόρος Κατανάλωσης (ΕΦΚ)

Σύμφωνα με το Ν. 3833/2010, επιβάλλεται στην Ηλεκτρική Ενέργεια Ειδικός Φόρος Κατανάλωσης (ΕΦΚ). Η Μοναδιαία Χρέωση είναι: 0,0022 €/kWh για οικιακή χρήση και 0,005 €/kWh για επιχειρηματική χρήση.

Υπολογισμός ΕΦΚ: *Μοναδιαία Χρέωση ΕΦΚ (€/kWh) \times Ενέργεια (kWh)*

ii.) Ειδικό Τέλος Εκτέλεσης Τελωνειακών Υπηρεσιών (ΔΕΤΕ)

Σύμφωνα με το Ν. 2093/1992 επιβάλλεται στην Ηλεκτρική Ενέργεια Ειδικό Τέλος Εκτέλεσης Τελωνειακών Υπηρεσιών (ΔΕΤΕ) και υπολογίζεται στους εκκαθαριστικούς λογαριασμούς ως το 5% επί της αξίας του καταναλισκόμενου ρεύματος προσαυξημένης με τη χρέωση του Ειδικού Φόρου Κατανάλωσης: Δεν υπόκειται σε χρέωση ΦΠΑ.

Υπολογισμός ΔΕΤΕ: *(αξία ρεύματος – αξία ΑΠΕ (ΕΤΜΕΑΡ) + αξία ΕΦΚ) \times 0,005*

iii.) Δημοτικά Τέλη - Δημοτικοί Φόροι – Τέλος Ακίνητης Περιουσίας

Η χρέωση των Δημοτικών Τελών, των Δημοτικών φόρων και του Τέλους Ακίνητης Περιουσίας υπολογίζεται σύμφωνα με την επιφάνεια (τετραγωνικά μέτρα) του ηλεκτροδοτούμενου ακινήτου, ως αυτά αναφέρονται στο έγγραφο του αρμοδίου Δήμου, το οποίο προσκομίζεται από τον πελάτη κατά την αρχική ηλεκτροδότηση ή με μεταγενέστερο έγγραφο του αρμοδίου Δήμου προς το Διαχειριστή Δικτύου.

Υπολογισμός ΔΤ & ΔΦ :

$(\text{tm. ακινήτου}) \times (\text{συντελεστή } \Delta.Τ. \text{ ή } \Delta.Φ.) \times (\text{ημέρες έκδοσης λογαριασμού})/365$

Υπολογισμός ΤΑΠ:

$(\text{tm ακινήτου}) \times (\text{τιμή ζώνης}) \times (\text{παλαιότητα}) \times (\text{συντελεστή ΤΑΠ}) \times (\text{ημέρες έκδοσης λογαριασμού})/365$

iv.) Ελληνική Ραδιοφωνία Τηλεόραση Ανώνυμη Εταιρεία - ΕΡΤ

Η ΚΕΝ Α.Ε. ως προμηθευτής ηλεκτρικής ενέργειας υποχρεούται σύμφωνα με τον Ν. 4324/ 29.04.2015 (ΦΕΚ Α 44/29-4-2015) να εισπράττει το ανταποδοτικό τέλος υπέρ της ΕΡΤ. Το ύψος του ανταποδοτικού τέλους ανέρχεται στο ποσό των τριών ευρώ (3,00 €) μηνιαίως ανά παροχή ηλεκτρικού ρεύματος και υπολογίζεται σε κάθε λογαριασμό των προμηθευτών ηλεκτρικής ενέργειας για τη χρονική περίοδο στην οποία αυτός αναφέρεται. Δεν υπόκειται σε χρέωση ΦΠΑ.

Απαλλάσσονται από τα ποσά υπέρ ΕΡΤ:

1. Μετρητές που αφορούν κοινόχρηστους χώρους πολυκατοικιών
2. Το Ελληνικό Δημόσιο
3. Τα Νομικά Πρόσωπα Δημοσίου Δικαίου
4. Οι Οργανισμοί Τοπικής Αυτοδιοίκησης
5. Οι πάσης φύσεως Χριστιανικοί Ιεροί Ναοί, Ναοί και χώροι λατρείας και τα νεκροταφεία
6. Οι παροχές που ηλεκτροδοτούν αρδευτικές, κτηνοτροφικές και πτηνοτροφικές μονάδες
7. Οι λογαριασμοί ρεύματος των πελατών που η αξία ηλεκτρικής ενέργειας δεν υπερβαίνει το ποσό των 10€ μηνιαίως. Με άλλα λόγια το τέλος υπέρ ΕΡΤ δε χρεώνεται στους λογαριασμούς ρεύματος όπου η κατανάλωση είναι πολύ μικρή ή μηδενική.

iv. Εγγύηση

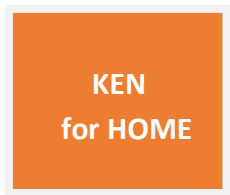
Το ποσό της εγγύησης υπολογίζεται με βάση τα ιστορικά δεδομένα της παροχής και δεν δύναται να υπερβαίνει το εκτιμώμενο ποσό δύο (2) διαδοχικών λογαριασμών κατανάλωσης. Το ποσό της εγγύησης δύναται κατ' εξαίρεση να φτάσει το εκτιμώμενο ποσό τριών (3) διαδοχικών λογαριασμών κατανάλωσης για Πελάτες για τους οποίους έχει υποβληθεί τουλάχιστον δύο (2) φορές δήλωση απενεργοποίησης μετρητή φορτίου λόγω ληξιπρόθεσμων οφειλών κατά τη διάρκεια των δώδεκα (12) τελευταίων μηνών. Η εγγύηση, επίσης, αναπροσαρμόζεται όταν παρατηρείται σημαντική απόκλιση των Λογαριασμών Κατανάλωσης του Πελάτη σε σχέση με το εκτιμώμενο ποσό που χρησιμοποιήθηκε για τον καθορισμό της εγγύησης ή σε περίπτωση επαναλαμβανόμενης καθυστέρησης του Πελάτη στην εξόφληση των Λογαριασμών του.

Το ποσό της εγγύησης θα επιστραφεί ατόκως στον Πελάτη κατά τη λήξη της Σύμβασης, υπό την προϋπόθεση ότι κατά το χρόνο αυτό δεν υφίστανται ληξιπρόθεσμες οφειλές του Πελάτη. Σε περίπτωση καθ' οιονδήποτε τρόπο λύσης της Σύμβασης το ποσό της εγγύησης θα συμψηφίζεται με το ποσό του τελικού εκκαθαριστικού λογαριασμού κατανάλωσης. Σε περίπτωση καταγγελίας της Σύμβασης από τον Προμηθευτή λόγω μη εξόφλησης ληξιπρόθεσμων οφειλών, το ποσό της εγγύησης καταπίπτει υπέρ του Προμηθευτή και συμψηφίζεται με το ποσό των ληξιπρόθεσμων οφειλών. Τυχόν πιστωτικό υπόλοιπο το οποίο θα προκύψει μετά το συμψηφισμό θα επιστρέφεται στον Πελάτη ατόκως το αργότερο εντός ενός (1) μηνός από την έκδοση του τελικού εκκαθαριστικού λογαριασμού κατανάλωσης. Ο Προμηθευτής δύναται να αναπροσαρμόσει το ποσό της εγγύησης κατά την διάρκεια ισχύος της Σύμβασης, εάν διαπιστωθεί σημαντική απόκλιση των λογαριασμών του Πελάτη σε σχέση με το εκτιμώμενο ποσό που χρησιμοποιήθηκε για τον καθορισμό της εγγύησης ή σε περίπτωση επαναλαμβανόμενης καθυστέρησης του Πελάτη στην εξόφληση των λογαριασμών του. Ο Προμηθευτής υποχρεούται να ενημερώσει τον Πελάτη μέσω του τρέχοντος λογαριασμού κατανάλωσης για την αναπροσαρμογή της εγγύησης και να χρεώσει ή πιστώσει το ποσό της διαφοράς στον επόμενο λογαριασμό, με διακριτή χρέωση στον λογαριασμό.

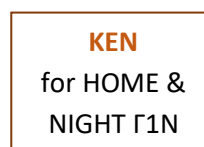
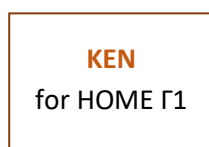
Η εγγύηση περιλαμβάνεται στον πρώτο (Μέση Τάση) ή στο δεύτερο (Χαμηλή Τάση) λογαριασμό κατανάλωσης που εκδίδεται από τον Προμηθευτή. Ο Προμηθευτής δύναται να εισπράττει την εγγύηση πριν την έναρξη της εκπροσώπησης της παροχής του Πελάτη (Προείσπραξη Εγγύησης), κατόπιν αξιολόγησης του αναλαμβανόμενου συναλλακτικού κινδύνου ή σε περίπτωση που έχει υποβληθεί τουλάχιστον 2 φορές εντολή απενεργοποίησης μετρητή φορτίου λόγω ληξιπρόθεσμων οφειλών του Πελάτη κατά το προηγούμενο της αίτησης έτος.

Ειδικότερα, ακόμη και στην περίπτωση που ο Πελάτης ενεργοποιήσει Πάγια Τραπεζική Εντολή για την εξόφληση του Λογαριασμού, ο Προμηθευτής δύναται να εισπράξει την εγγύηση πριν την έναρξη της εκπροσώπησης της παροχής του Πελάτη και εν συνεχεία να μην πιστώσει την εγγύηση στον τραπεζικό λογαριασμό του Πελάτη.

9. Α. Προϊόντα KEN



i. Οικιακά Προϊόντα



Το **KEN for HOME Γ1** απευθύνεται σε οικιακούς πελάτες, χορηγείται σε παροχές ρεύματος αποκλειστικά για την κάλυψη αναγκών οικιακής χρήσης (πλύσιμο, σιδέρωμα, μαγείρεμα, θερμοσίφωνο κλπ) και είναι ένα τιμολόγιο στο οποίο εφαρμόζεται μια ενιαία τιμή χρέωσης για την κατανάλωση που πραγματοποιείται καθ' όλη τη διάρκεια του 24ώρου, το ύψος της οποίας διαφοροποιείται ανάλογα με το συνολικό ύψος της 4μηνιαίας κατανάλωσης.

Το **KEN for HOME & NIGHT Γ1N** απευθύνεται σε οικιακούς πελάτες, χορηγείται σε παροχές ρεύματος αποκλειστικά για την κάλυψη αναγκών οικιακής χρήσης (πλύσιμο, σιδέρωμα, μαγείρεμα, θερμοσίφωνο κλπ) και είναι ένα τιμολόγιο διπλής χρέωσης, δηλαδή οι καταναλώσεις που πραγματοποιούνται κατά την διάρκεια του 24ώρου, χρεώνονται με διαφορετικές τιμές στις ώρες χρέωσης "Ημέρας" και με μειωμένη τιμή στις ώρες χρέωσης "Νύχτας".

➤ Ανταγωνιστικές Χρεώσεις – Συμβόλαιο Αορίστου Χρόνου

	Κατανάλωση (kWh /120 ημέρες)	Πάγιο (€/120 ημέρες)		Χρέωση Ενέργειας Ημέρας (€/kWh)	Χρέωση Ενέργειας Νύχτας χωρίς Έκπτωση Συνέπειας (€/kWh)	Χρέωση Ενέργειας Ημέρας με Έκπτωση Συνέπειας (€/kWh)	Χρέωση Ενέργειας Νύχτας με Έκπτωση Συνέπειας (€/kWh)
		Μονοφασική Παροχή	Τριφασική Παροχή				
KEN for HOME Γ1	0-2000	1,52	4,80	0,0895	-	0,0761	-
	>2000	1,52	4,80	0,0940	-	0,0799	-
KEN for HOME & NIGHT Γ1N	0-2000	3,52	6,80	0,0895	0,06610	0,0761	0,06610
	>2000	3,52	6,80	0,0940	0,06610	0,0799	0,06610

Στις ανωτέρω τιμές δεν συμπεριλαμβάνεται Φ.Π.Α. 6%.

Το KEN for HOME Γ1 και το KEN for HOME & NIGHT Γ1N αφορά περίοδο τετραμήνου (συγκεκριμένα, 120 ημερών). Εάν η καταμέτρηση αφορά διαφορετική περίοδο, τότε τα κλιμάκια κατανάλωσης υπολογίζονται αναλογικά, χρησιμοποιώντας το συντελεστή $A = \text{ημέρες περιόδου κατανάλωσης} / 120 \text{ ημέρες}$.

Εμπρόθεσμη Εξόφληση (Συνέπεια): Με την επιφύλαξη ειδικότερης πρόβλεψης στους Ειδικούς Όρους συγκεκριμένης προωθητικής ενέργειας της KEN A.E., ισχύουν τα ακόλουθα: Σε περίπτωση που ο πελάτης εξοφλεί εμπρόθεσμα κάθε μηνιαίο λογαριασμό του, παρέχεται έκπτωση επί των Χρεώσεων Προμήθειας (εξαιρουμένης τυχόν χρέωσης ή πίστωσης βάσει των υπολογιστικών παραμέτρων που περιγράφονται στη Ρήτρα Αναπροσαρμογής Χρεώσεων Προμήθειας) μετά την ολοκλήρωση της εκκαθάρισης της παροχής του Πελάτη. Η σχετική έκπτωση ορίζεται από το κάθε Τιμολογιακό Πακέτο ξεχωριστά και αναγράφεται διακριτά στο παρόν πεδίο. Η παραπάνω Επιβράβευση Εμπρόθεσμης Εξόφλησης δεν εφαρμόζεται σε πελάτες οι οποίοι εντάσσονται σε ΚΟΤ (εφαρμόζεται μόνο στην υπερβάλλουσα των ορίων κατανάλωσης), σε Αυτοπαραγωγούς με Ενεργειακό Συμψηφισμό (Net Metering) και σε Αυτοπαραγωγούς με Εικονικό Ενεργειακό Συμψηφισμό (VirtualNetMetering). Οι προϋποθέσεις εφαρμογής του προνομίου της Επιβράβευσης Εμπρόθεσμης Εξόφλησης: 1. Να προβλέπεται η σχετική έκπτωση από το σχετικό πακέτο που έχει υπογράψει ο Πελάτης και 2. Να εξοφλεί ο Πελάτης τον εκάστοτε λογαριασμό του (Έναντι και Εκκαθαριστικό) εμπρόθεσμα. Η σχετική έκπτωση θα εμφανίζεται ως διακριτή χρέωση στον αμέσως επόμενο λογαριασμό από τον Εκκαθαριστικό, εφόσον έχει εξοφληθεί εμπρόθεσμα τόσο ο Εκκαθαριστικός Λογαριασμός όσο και οι προηγούμενοι Έναντι λογαριασμοί τους οποίους αυτός εκκαθαρίζει.

Ο Πελάτης δε λαμβάνει Έκπτωση Συνέπειας για εμπρόθεσμη εξόφληση Τελικού Λογαριασμού. καθώς αυτός είναι ο τελευταίος που εκδίδεται από την KEN πριν τη Λύση της Σύμβασης Προμήθειας.

➤ **Ρυθμιζόμενες Χρεώσεις**

Κλίμακα σε kWh (120 ημερών)	Σύστημα Μεταφοράς		Λοιπές Χρεώσεις (€/kWh)	Δίκτυο Διανομής		ΥΚΩ (€/kWh)	ΕΤΜΕΑΡ (€/kWh)
	Χρέωση Ισχύος (€/kVA x ΣΙ/ Έτος)	Χρέωση Ενέργειας (€/kWh)		Χρέωση Ισχύος (€/kVA x ΣΙ/ Έτος)	Χρέωση Ενέργειας (€/kWh)		
Οι πρώτες 1600	0,13	0,00527	0,00007	0,54	0,0213	0,00690	0,02267
Οι επόμενες 400						0,05000	
Όλες οι υπόλοιπες						0,08500	
Καταναλώσεις Νύχτας							
Οι πρώτες 1600	0,00	0,00000	0,00007	0,00	0,0000	0,00690	0,02267
Οι επόμενες 400						0,05000	
Όλες οι υπόλοιπες						0,08500	

Στις ανωτέρω τιμές δεν συμπεριλαμβάνεται Φ.Π.Α. 6%.

Το KEN for HOME Γ1 και το KEN for HOME & NIGHT Γ1N αφορά περίοδο τετραμήνου (συγκεκριμένα 120 ημερών). Εάν η καταμέτρηση αφορά διαφορετική περίοδο, τότε τα κλιμάκια κατανάλωσης υπολογίζονται αναλογικά, χρησιμοποιώντας το συντελεστή $A = \text{ημέρες περιόδου κατανάλωσης} / 120 \text{ ημέρες}$.

ii. Επαγγελματικά Προϊόντα – KEN for Business

KEN for BUSINESS 1 Γ21

KEN for BUSINESS 2 Γ22

KEN for BUSINESS & NIGHT Γ23

- **KEN for Business 1 Γ21 - Συμβόλαιο Αορίστου Χρόνου**

Το **KEN for BUSINESS 1 Γ21** απευθύνεται σε επαγγελματίες/βιομηχανικούς πελάτες χαμηλής τάσης, με εγκατεστημένη ισχύ μέχρι 25 kVA.

➤ **Ανταγωνιστικές Χρεώσεις**

	Πάγιο (€/30ημέρες)	Χρέωση Ενέργειας χωρίς Έκπτωση Συνέπειας (€/kWh)	Χρέωση Ενέργειας με Έκπτωση Συνέπειας (€/kWh)
KEN for BUSINESS 1 Γ21	0,53	0,0952	0,0809

Στις ανωτέρω τιμές δεν συμπεριλαμβάνεται Φ.Π.Α. 6%.

Εμπρόθεσμη Εξόφληση (Συνέπεια): Με την επιφύλαξη ειδικότερης πρόβλεψης στους Ειδικούς Όρους συγκεκριμένης προωθητικής ενέργειας της KEN A.E., ισχύουν τα ακόλουθα: Σε περίπτωση που ο πελάτης εξοφλεί εμπρόθεσμα κάθε μηνιαίο λογαριασμό του, παρέχεται έκπτωση επί των Χρεώσεων Προμήθειας (εξαιρουμένης τυχόν χρέωσης ή πίστωσης βάσει των υπολογιστικών παραμέτρων που περιγράφονται στη Ρήτρα Αναπροσαρμογής Χρεώσεων Προμήθειας) μετά την ολοκλήρωση της εκκαθάρισης της παροχής του Πελάτη. Η σχετική έκπτωση ορίζεται από το κάθε Τιμολογιακό Πακέτο ξεχωριστά και αναγράφεται διακριτά στο παρόν πεδίο. Η παραπάνω Επιβράβευση Εμπρόθεσμης Εξόφλησης δεν εφαρμόζεται σε πελάτες οι οποίοι εντάσσονται σε Αυτοπαραγωγούς με Ενεργειακό Συμψηφισμό (Net Metering) και σε Αυτοπαραγωγούς με Εικονικό Ενεργειακό Συμψηφισμό (VirtualNetMetering). Οι προϋποθέσεις εφαρμογής του προνομίου της Επιβράβευσης Εμπρόθεσμης Εξόφλησης: 1. Να προβλέπεται η σχετική έκπτωση από το σχετικό πακέτο που έχει υπογράψει ο Πελάτης και 2. Να εξοφλεί ο Πελάτης τον εκάστοτε λογαριασμό του (Έναντι και Εκκαθαριστικό) εμπρόθεσμα. Η σχετική έκπτωση θα εμφανίζεται ως διακριτή χρέωση στον αμέσως επόμενο λογαριασμό από τον Εκκαθαριστικό, εφόσον έχει εξοφληθεί εμπρόθεσμα τόσο ο Εκκαθαριστικός Λογαριασμός όσο και οι προηγούμενοι Έναντι λογαριασμοί τους οποίους αυτός εκκαθαρίζει.

Ο Πελάτης δε λαμβάνει Έκπτωση Συνέπειας για εμπρόθεσμη εξόφληση Τελικού Λογαριασμού. καθώς αυτός είναι ο τελευταίος που εκδίδεται από την KEN πριν τη Λύση της Σύμβασης Προμήθειας.

➤ **Ρυθμιζόμενες Χρεώσεις**

Σύστημα Μεταφοράς		Δίκτυο Διανομής		Λοιπές Χρεώσεις (€/kWh)	ΕΤΜΕΑΡ (€/kWh)	ΥΚΩ (€/kWh)
Ισχύς (€/kVA*ΣΙ/ έτος)	Ενέργεια (€/kWh)	Ισχύς (€/kVA*ΣΙ/ έτος)	Ενέργεια (€/kWh)			
0,53	0,00477	1,47	0,0190	0,00007	0,02608	0,01824

Στις ανωτέρω τιμές δεν συμπεριλαμβάνεται Φ.Π.Α. 6%.

*Το Επαγγελματικό Τιμολόγιο Γ21 αφορά περίοδο τετραμήνου (120 ημέρες). Εάν η καταμέτρηση αφορά διαφορετική περίοδο, τότε τα κλιμάκια κατανάλωσης και η χρέωση πανίου υπολογίζονται αναλογικά χρησιμοποιώντας το συντελεστή A: ημέρες περιόδου κατανάλωσης/ 120 ημέρες.

- **KEN for Business & Night Γ23**

Το **KEN** for BUSINESS & NIGHT Γ23 απευθύνεται σε επαγγελματίες/βιομηχανικούς πελάτες Χαμηλής Τάσης που έχουν διαφορετικές ανάγκες κατανάλωσης ημερήσιας και νυχτερινής ενέργειας.

- **Ανταγωνιστικές Χρεώσεις**

	Πάγιο (€/30ημέρες)	Χρέωση Ημερήσιας Ενέργειας χωρίς Έκπτωση Συνέπειας (€/kWh)	Χρέωση Νυχτερινής Ενέργειας χωρίς Έκπτωση Συνέπειας (€/kWh)	Χρέωση Ημερήσιας Ενέργειας με Έκπτωση Συνέπειας (€/kWh)	Χρέωση Νυχτερινής Ενέργειας με Έκπτωση Συνέπειας (€/kWh)
KEN for BUSINESS & NIGHT Γ23	0,53	0,0104	0,0661	0,0884	0,0661

Στις ανωτέρω τιμές δεν συμπεριλαμβάνεται Φ.Π.Α. 6%.

Εμπρόθεσμη Εξόφληση (Συνέπεια): Με την επιφύλαξη ειδικότερης πρόβλεψης στους Ειδικούς Όρους συγκεκριμένης προωθητικής ενέργειας της KEN A.E., ισχύουν τα ακόλουθα: Σε περίπτωση που ο πελάτης εξοφλεί εμπρόθεσμα κάθε μηνιαίο λογαριασμό του, παρέχεται έκπτωση επί των Χρεώσεων Προμήθειας (εξαιρουμένης τυχόν χρέωσης ή πίστωσης βάσει των υπολογιστικών παραμέτρων που περιγράφονται στη Ρήτρα Αναπροσαρμογής Χρεώσεων Προμήθειας) μετά την ολοκλήρωση της εκκαθάρισης της παροχής του Πελάτη. Η σχετική έκπτωση ορίζεται από το κάθε Τιμολογιακό Πακέτο ξεχωριστά και αναγράφεται διακριτά στο παρόν πεδίο. Η παραπάνω Επιβράβευση Εμπρόθεσμης Εξόφλησης δεν εφαρμόζεται σε πελάτες οι οποίοι εντάσσονται σε Αυτοπαραγωγούς με Ενεργειακό Συμψηφισμό (Net Metering) και σε Αυτοπαραγωγούς με Εικονικό Ενεργειακό Συμψηφισμό (VirtualNetMetering). Οι προϋποθέσεις εφαρμογής του προνομίου της Επιβράβευσης Εμπρόθεσμης Εξόφλησης: 1. Να προβλέπεται η σχετική έκπτωση από το σχετικό πακέτο που έχει υπογράψει ο Πελάτης και 2. Να εξοφλεί ο Πελάτης τον εκάστοτε λογαριασμό του (Έναντι και Εκκαθαριστικό) εμπρόθεσμα. Η σχετική έκπτωση θα εμφανίζεται ως διακριτή χρέωση στον αμέσως επόμενο λογαριασμό από τον Εκκαθαριστικό, εφόσον έχει εξοφληθεί εμπρόθεσμα τόσο ο Εκκαθαριστικός Λογαριασμός όσο και οι προηγούμενοι Έναντι λογαριασμοί τους οποίους αυτός εκκαθαρίζει.

Ο Πελάτης δε λαμβάνει Έκπτωση Συνέπειας για εμπρόθεσμη εξόφληση Τελικού Λογαριασμού. καθώς αυτός είναι ο τελευταίος που εκδίδεται από την KEN πριν τη Λύση της Σύμβασης Προμήθειας.

- **Ρυθμιζόμενες Χρεώσεις**

	Σύστημα Μεταφοράς		Λοιπές Χρεώσεις (€/kWh)	Δίκτυο Διανομής		ΥΚΩ (€/kWh)	ΕΤΜΕΑΡ (€/kWh)
	Χρέωση Ισχύος (€/kVA x ΣΙ/ Έτος)	Χρέωση Ενέργειας (€/kWh)		Χρέωση Ισχύος (€/kVA x ΣΙ/ Έτος)	Χρέωση Ενέργειας (€/kWh)		
έως 25 kVA	0,53	0,00477	0,00007	1,47	0,0190	0,01824	0,02608
>25 kVA				3,17			
>25 kVA με μέτρηση αέργου ισχύος				3,78	0,0167		
Κατανάλωση Νύχτας	0,00	0,00	0,00007	0,00	0,00	0,01824	0,02608

Η χρέωση ενέργειας του Δικτύου Διανομής προσαυξάνεται σε συνάρτηση με το **συνφ** (Χρέωση Ενέργειας/συνφ).

Στις ανωτέρω τιμές δεν συμπεριλαμβάνεται Φ.Π.Α. 6%.

*Το Επαννελιαστικό Τιμολόγιο Γ23 αφορά περίοδο τετραμήνου (120 ημέρες). Εάν η καταμέτρηση αφορά διαφορετική περίοδο, τότε τα κλιμάκια κατανάλωσης και η χρέωση πανίου υπολογίζονται αναλογικά χρησιμοποιώντας το συντελεστή A: ημέρες περιόδου κατανάλωσης/ 120 ημέρες.

iii. Επαγγελματικά Προϊόντα – KEN for Business^{MT} Μέση Τάση

KEN
for business^{MT}

➤ Ανταγωνιστικές Χρεώσεις

Για τους πελάτες μέσης τάσης, η **KEN A.E.** προσφέρει εξατομικευμένες λύσεις, προσαρμοσμένες στα συγκεκριμένα χαρακτηριστικά κατανάλωσης κάθε εγκατάστασης. Με βάση τα δεδομένα κατανάλωσης, αναλύουμε το ενεργειακό προφίλ του εκάστοτε πελάτη, έτσι ώστε να διαμορφώσουμε την καλύτερη δυνατή πρόταση για τη Χρέωση Προμήθειας.

➤ Ρυθμιζόμενες Χρεώσεις

Χρήση Παροχής	Σύστημα Μεταφοράς	Λοιπές Χρεώσεις (€/kWh)	Δίκτυο Διανομής		ΥΚΩ (€/kWh)	ΕΤΜΕΑΡ (€/kWh)
	Χρέωση Ισχύος (€/kW*ΧΖ/ μήνα)		Χρέωση Ισχύος (€/kW*ΧΖ/ μήνα)	Χρέωση Ενέργειας (€/kWh)		
Εμπορική Χρήση	1,329	0,00007	1,179	0,0029	0,01790	0,00878
Βιομηχανική Χρήση	1,329	0,00007	1,179	0,0029	0,00691	0,00878

*ΧΖ: Χρεωστέα Ζήτηση

**Το τιμολόγιο MT αφορά μηνιαία περίοδο (30 ημερών). Σε περίπτωση που η χρέωση αφορά διαφορετικό αριθμό ημερών, εφαρμόζεται ο συντελεστής A: ημέρες περιόδου κατανάλωσης/30

Στις ανωτέρω τιμές δεν συμπεριλαμβάνεται Φ.Π.Α. 6%.

9 .B.. Προνομιακά Προϊόντα KEN

i. Οικιακά Προϊόντα

- **KEN for Home Γ1-Έκπτωση 30% & KEN for Home Γ1N-Έκπτωση 30% - Συμβόλαιο 24μηνιαίας Διάρκειας**

➤ Ανταγωνιστικές Χρεώσεις

Έκπτωση Εμπρόθεσμης Εξόφλησης:

Γ1 <2000 kWh & >2000kWh: 30% σε Μοναδιαία Τιμή Ενέργειας

Γ1N <2000 kWh: 30% & 15% σε Μοναδιαία Τιμή Ενέργειας Ημέρας και Νύχτας αντίστοιχα

Γ1N >2000 kWh: 30% & 1% σε Μοναδιαία Τιμή Ενέργειας Ημέρας και Νύχτας αντίστοιχα

	Πάγιο (€/30 ημέρες)	Χρέωση Ενέργειας Ημέρας (€/kWh)	Χρέωση Ενέργειας Νύχτας (€/kWh)	Χρέωση Ενέργειας Ημέρας με Έκπτωση Συνέπειας (€/kWh)	Χρέωση Ενέργειας Νύχτας με Έκπτωση Συνέπειας (€/kWh)
KEN for HOME Γ1 - Έκπτωση 30% (0-2000 kWh/120 ημέρες)	3,90	0,0895	-	0,06265	-
KEN for HOME Γ1 - Έκπτωση 30% (> 2000 kWh/120 ημέρες)	3,90	0,0935	-	0,06545	-
KEN for HOME & NIGHT Γ1N - Έκπτωση 30% (0-2000 kWh/120 ημέρες)	3,90	0,0895	0,06610	0,06265	0,05619
KEN for HOME & NIGHT Γ1N - Έκπτωση 30% (> 2000 kWh/120 ημέρες)	3,90	0,0935	0,06610	0,06545	0,06544

Στις ανωτέρω τιμές δεν συμπεριλαμβάνεται Φ.Π.Α. 6%.

Σε περίπτωση διακοπής του Συμβολαίου πριν τη λήξη τού, θα υπάρξει χρηματική επιβάρυνση σύμφωνα με τον Πίνακα στο τέλος του Κεφαλαίου 8.

➤ Ρυθμιζόμενες Χρεώσεις

Οι συντελεστές των σχετικών Ρυθμιζόμενων Χρεώσεων είναι διαθέσιμοι στο αντίστοιχο εδάφιο του Βασικού Τιμοκαταλόγου.

Ο Πελάτης δε λαμβάνει Έκπτωση Συνέπειας για εμπρόθεσμη εξόφληση Τελικού Λογαριασμού. καθώς αυτός είναι ο τελευταίος που εκδίδεται από την KEN πριν τη Λύση της Σύμβασης Προμήθειας.

ii. Επαγγελματικά Προϊόντα

• KEN for Business 1 Γ21-Έκπτωση 30% - Συμβόλαιο 12μηνιαίας Διάρκειας

➤ Ανταγωνιστικές Χρεώσεις

Έκπτωση Εμπρόθεσμης Εξόφλησης: 30% σε Μοναδιαία Τιμή Ενέργειας

	Πάγιο (€/30ημέρες)	Χρέωση Ενέργειας (€/kWh)	Χρέωση Ενέργειας με Έκπτωση Συνέπειας (€/kWh)
KEN for BUSINESS 1 Γ21 - Έκπτωση 30%	5,4	0,095	0,0665

Στις ανωτέρω τιμές δεν συμπεριλαμβάνεται Φ.Π.Α. 6%.

Σε περίπτωση διακοπής του Συμβολαίου πριν τη λήξη τού, θα υπάρξει χρηματική επιβάρυνση σύμφωνα με τον

Πίνακα στο τέλος του Κεφαλαίου 8.

➤ **Ρυθμιζόμενες Χρεώσεις**

Οι συντελεστές των σχετικών Ρυθμιζόμενων Χρεώσεων είναι διαθέσιμοι στο αντίστοιχο εδάφιο του Βασικού Τιμοκαταλόγου.

Ο Πελάτης δε λαμβάνει Έκπτωση Συνέπειας για εμπρόθεσμη εξόφληση Τελικού Λογαριασμού. καθώς αυτός είναι ο τελευταίος που εκδίδεται από την ΚΕΝ πριν τη Λύση της Σύμβασης Προμήθειας.

• **KEN for Business Γ22-Έκπτωση 23% - Συμβόλαιο 12μηνης Διάρκειας**

➤ **Ανταγωνιστικές Χρεώσεις**

Έκπτωση Εμπρόθεσμης Εξόφλησης: 10%

	Πάγιο (€/30ημέρες)	Χρέωση Ενέργειας (€/kWh)	Χρέωση Ενέργειας με Έκπτωση Συνέπειας (€/kWh)
KEN for BUSINESS 2 Γ22 – Έκπτωση 23%	0	0,085	0,06545

Στις ανωτέρω τιμές δεν συμπεριλαμβάνεται Φ.Π.Α. 6%.

Μηδενική Χρέωση Ισχύος για τους πρώτους 12 μήνες!

Χρέωση Ισχύος ίση με 1.10 €/kW μετά τους πρώτους 12 μήνες.

Σε περίπτωση διακοπής του Συμβολαίου πριν τη λήξη τού, θα υπάρξει χρηματική επιβάρυνση σύμφωνα με τον Πίνακα στο τέλος του Κεφαλαίου 8.

➤ **Ρυθμιζόμενες Χρεώσεις**

Οι συντελεστές των σχετικών Ρυθμιζόμενων Χρεώσεων είναι διαθέσιμοι στο αντίστοιχο εδάφιο του Βασικού Τιμοκαταλόγου.

Ο Πελάτης δε λαμβάνει Έκπτωση Συνέπειας για εμπρόθεσμη εξόφληση Τελικού Λογαριασμού. καθώς αυτός είναι ο τελευταίος που εκδίδεται από την ΚΕΝ πριν τη Λύση της Σύμβασης Προμήθειας.

• **KEN for Business Γ23-Έκπτωση 30% - Συμβόλαιο 12μηνης Διάρκειας**

➤ **Ανταγωνιστικές Χρεώσεις**

Γ23: 30% & 15% σε Μοναδιαία Τιμή Ενέργεια Ημέρας & Νύχτας αντίστοιχα

	Πάγιο (€/30ημέρες)	Χρέωση Ενέργειας Ημέρας (€/kWh)	Χρέωση Ενέργειας με Έκπτωση Συνέπειας (€/kWh)	Χρέωση Ενέργειας Ημέρας με Έκπτωση Συνέπειας (€/kWh)	Χρέωση Ενέργειας Νύχτας με Έκπτωση Συνέπειας (€/kWh)
KEN for BUSINESS 3 Γ23 – Έκπτωση 30%	5,4	0,104	0,0661	0,0728	005619

Στις ανωτέρω τιμές δεν συμπεριλαμβάνεται Φ.Π.Α. 6%.

Σε περίπτωση διακοπής του Συμβολαίου πριν τη λήξη τού, θα υπάρξει χρηματική επιβάρυνση σύμφωνα με τον Πίνακα στο τέλος του Κεφαλαίου 8.

➤ **Ρυθμιζόμενες Χρεώσεις**

Οι συντελεστές των σχετικών Ρυθμιζόμενων Χρεώσεων είναι διαθέσιμοι στο αντίστοιχο εδάφιο του Βασικού Τιμοκαταλόγου.

iii. Έκπτωση Συνέπειας στο Πακέτο KEN – Έκπτωση

Εμπρόθεσμη Εξόφληση (Συνέπεια): Σε περίπτωση που ο πελάτης εξοφλεί εμπρόθεσμα κάθε μηνιαίο λογαριασμό του, παρέχεται έκπτωση επί των Χρεώσεων Προμήθειας (εξαιρουμένης τυχόν χρέωσης ή πίστωσης βάσει των υπολογιστικών παραμέτρων που περιγράφονται στη Ρήτρα Αναπροσαρμογής Χρεώσεων Προμήθειας) μετά την ολοκλήρωση της εκκαθάρισης της παροχής του Πελάτη. Συγκεκριμένα, στα πακέτα Γ1 & Γ21 παρέχεται έκπτωση εμπρόθεσμης εξόφλησης ίση με 30%, στα πακέτα Γ22 ίση με 23% και στα πακέτα Γ23 ίση με 30% σε Πάγια Χρέωση και Χρέωση Ενέργειας Ημέρας και 15 % σε Χρέωση Ενέργειας Νύχτας. Στα πακέτα Γ1N στην κλίμακα χαμηλής κατανάλωσης (έως 2.000 kWh/120 ημέρες) προσφέρεται έκπτωση ίση με 30% σε Πάγια Χρέωση και Χρέωση Ενέργειας Ημέρας και 15% σε Χρέωση Ενέργειας Νύχτας και στην κλίμακα υψηλής κατανάλωσης (>2.000 kWh/120ημέρες) ίση με 30% σε Πάγια Χρέωση και Χρέωση Ενέργειας Ημέρας και 1% σε Χρέωση Ενέργειας Νύχτας.

Η παραπάνω Επιβράβευση Εμπρόθεσμης Εξόφλησης δεν εφαρμόζεται σε πελάτες οι οποίοι εντάσσονται σε ΚΟΤ (εφαρμόζεται μόνο στην υπερβάλλουσα των ορίων κατανάλωσης), σε Αυτοπαραγωγούς με Ενεργειακό Συμψηφισμό (Net Metering) και σε Αυτοπαραγωγούς με Εικονικό Ενεργειακό Συμψηφισμό (VirtualNetMetering). Οι προϋποθέσεις εφαρμογής του προνομίου της Επιβράβευσης Εμπρόθεσμης Εξόφλησης:

1. Να προβλέπεται η σχετική έκπτωση από το σχετικό πακέτο που έχει υπογράψει ο Πελάτης και
2. Να εξοφλεί ο Πελάτης τον εκάστοτε λογαριασμό του (Έναντι και Εκκαθαριστικό) εμπρόθεσμα.

Η σχετική έκπτωση θα εμφανίζεται ως διακριτή χρέωση στον αμέσως επόμενο λογαριασμό από τον Εκκαθαριστικό, εφόσον έχει εξοφληθεί εμπρόθεσμα τόσο ο Εκκαθαριστικός Λογαριασμός όσο και οι προηγούμενοι Έναντι λογαριασμοί τους οποίους αυτός εκκαθαρίζει.

Ο Πελάτης δε λαμβάνει Έκπτωση Συνέπειας για εμπρόθεσμη εξόφληση Τελικού Λογαριασμού. καθώς αυτός είναι ο τελευταίος που εκδίδεται από την ΚΕΝ πριν τη Λύση της Σύμβασης Προμήθειας.

iv. Ρήτρα Πρόωρης Αποχώρησης στο Πακέτο KEN – Έκπτωση

Σε περίπτωση διακοπής του Συμβολαίου του Πελάτη πριν τη λήξη του, θα υπάρξει χρηματική επιβάρυνση σύμφωνα

Γ1&Γ1N												
Μήνες Παραμονής	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
Ποσό Επιβάρυνσης	90						70					
Μήνες Παραμονής	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24
Ποσό Επιβάρυνσης	50						30					
Γ21												
Μήνες Παραμονής	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
Ποσό Επιβάρυνσης	100						60					
Γ22												
Μήνες Παραμονής	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
Ποσό Επιβάρυνσης	200						120					
Γ23												
Μήνες Παραμονής	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
Ποσό Επιβάρυνσης	150						100					

10. Ηλεκτρονικές Υπηρεσίες MyKEN

Ο πελάτης δύναται μέσω μίας απλής εγγραφής στην ηλεκτρονική υπηρεσία **MyKEN** (<https://www.k-en.gr/myken/login>) να έχει άμεση πρόσβαση σε μία σειρά λειτουργιών όπως:

- Ηλεκτρονική Ειδοποίηση κατά την έκδοση του νέου λογαριασμού
- Δυνατότητα Ενεργοποίησης μόνο ηλεκτρονικής αποστολής λογαριασμού
- Άμεση πρόσβαση σε όλους τους λογαριασμούς του ηλεκτρονικά
- Σε μη τηλεμετρούμενες παροχές (Οικιακές, Μικρές & Μεσαίες Επαγγελματικές), παρέχεται η δυνατότητα καταχώρησης ένδειξης ώστε όλοι οι εκδιδόμενοι λογαριασμοί του να αντικατοπτρίζουν την πραγματική κατανάλωση κάθε πελάτη και να μη βασίζονται σε εκτιμήσεις.



11. Λογαριασμοί Κατανάλωσης – Τρόποι Πληρωμής- Διαδικασία Διόρθωσης Λογαριασμών Κατανάλωσης

Ο Προμηθευτής εκδίδει Λογαριασμούς Κατανάλωσης:

- **Εκκαθαριστικούς** σύμφωνα με τα δεδομένα που κοινοποιούνται από τον αρμόδιο Διαχειριστή.

Η τιμολόγηση γίνεται βάσει των ποσοτήτων ηλεκτρικής ενέργειας που καταμετρώνται από τον διαχειριστή του δικτύου διανομής (σε κιλοβατώρες-kWh) ανά χρονικό διάστημα τεσσάρων (4) μηνών ή κατά οποιαδήποτε άλλη χρονική βάση, σύμφωνα με τα εκάστοτε οριζόμενα στην κείμενη νομοθεσία («Περίοδος Κατανάλωσης»).

- **Έναντι** βάσει εκτιμώμενης Κατανάλωσης

Η κατανάλωση προκύπτει βάσει των εκτιμώμενων μηνιαίων καταναλώσεων. Οι εκτιμήσεις αυτές διαιρούνται με τις ημέρες του μήνα και εν συνεχεία η εκτιμώμενη κατανάλωση στο λογαριασμό προκύπτει πολλαπλασιάζοντας τις παραπάνω ανά ημέρα καταναλώσεις με το πλήθος ημερών του μήνα που περιλαμβάνονται στο διάστημα τιμολόγησης.

Για τις παροχές που ανήκουν στο Διασυνδεδεμένο Σύστημα της χώρας, οι εκτιμήσεις κατανάλωσης υπολογίζονται και κοινοποιούνται σε μηνιαία βάση από τον Διαχειριστή του Δικτύου Διανομής Ηλεκτρικής Ενέργειας.

Για τις παροχές που ανήκουν στα Μη Διασυνδεδεμένα Νησιά, οι εκτιμήσεις κατανάλωσης υπολογίζονται από τον ίδιο τον προμηθευτή βάσει αλγορίθμου που στηρίζεται κυρίως στην κατανάλωση του αντίστοιχου διαστήματος του παρελθόντος έτους αλλά και σε αυτήν που προκύπτει από την τελευταία καταμέτρηση.

Για τις παροχές όπου γίνεται διάκριση μεταξύ ημερήσιας και νυχτερινής κατανάλωσης η συνολικά εκτιμώμενη επιμερίζεται κατά 2/3 ως ημέρας και κατά 1/3 ως νύχτας.

Τρόποι Πληρωμής

Οι πελάτες μας μπορούν να εξοφλούν με έναν από τους παρακάτω τρόπους:

- Κατάστημα Εξυπηρέτησης Πελατών KEN
- Διατραπεζικό σύστημα ΔΙΑΣ
- Πάγια Εντολή Τραπεζικού Λογαριασμού
- Μέσω του www.k-en.gr – **KEN Smart Pay** χωρίς χρέωση
- E-banking & Phone Banking
- Πιστωτική Κάρτα

- ΕΛΤΑ
- Δίκτυο Αντιπροσώπων Viva (Viva Spot, 700 σημεία εξόφλησης πανελλαδικά)
<https://www.vivapayments.com/el-gr/network>

Διαδικασία Διόρθωσης Λογαριασμών Κατανάλωσης

Σε περίπτωση που διαπιστώνονται λάθη σε λογαριασμό κατανάλωσης ως προς τις χρεώσεις που επιβλήθηκαν ή τα δεδομένα μέτρησης, ο Προμηθευτής υποχρεούται να προβαίνει σε έκδοση διορθωτικού λογαριασμού ή θα συμψηφίζει το σχετικό ποσό στον επόμενο τακτικό λογαριασμό, σύμφωνα με το άρθρο 38 παρ. 1 του Κώδικα Προμήθειας. Τα ποσά των διορθωτικών χρεώσεων και πιστώσεων καταβάλλονται ατόκως. Ο Προμηθευτής υποχρεούται να ενημερώνει τον Πελάτη σχετικά με τα αίτια της διόρθωσης, το χρονικό διάστημα στο οποίο αυτή αναφέρεται, τις αρχικές και τις διορθωμένες τιμές των επηρεαζόμενων μεγεθών και να αναλύει λεπτομερώς τον τρόπο προσδιορισμού των τιμών αυτών και τον υπολογισμό των σχετικών χρεώσεων.

12. Υποχρεώσεις του Προμηθευτή έναντι του Πελάτη

Ο Προμηθευτής υποχρεούται να παρέχει ηλεκτρική ενέργεια στον Πελάτη σύμφωνα με τους όρους της Σύμβασης Προμήθειας Ηλεκτρικής Ενέργειας. Ο Προμηθευτής αναλαμβάνει την υποχρέωση εντός δεκαπέντε (15) ημερών από την υπογραφή της παρούσας, να ενεργήσει κάθε νόμιμα προβλεπόμενη ενέργεια για να καταχωρηθεί από τον Διαχειριστή Δικτύου Διανομής, ως Εκπρόσωπος Φορτίου για τους Μετρητές του Πελάτη. Σε περίπτωση παραπόνων ή αιτημάτων του Πελάτη, ο Προμηθευτής είναι υποχρεωμένος να ανταποκρίνεται άμεσα και χωρίς καθυστέρηση και να διαχειρίζεται το σύνολο των παραπόνων και/ή αιτημάτων του Πελάτη σύμφωνα με τον Κώδικα Διαχείρισης Αιτημάτων και Παραπόνων, το περιεχόμενο του οποίου έχει αναρτηθεί στην επίσημη ιστοσελίδα του. Ο Προμηθευτής ουδεμία ευθύνη φέρει για τυχόν ζημιές στις εγκαταστάσεις, στις συσκευές, στον λοιπό εξοπλισμό του Πελάτη ή σε σωματικές βλάβες που μπορούν να προκληθούν στον Πελάτη και αποδίδονται στην κακή ή προβληματική λειτουργία της σύνδεσής του με το Δίκτυο.

13. Διαδικασία Διαχείρισης Παραπόνων και Επίλυσης Διαφορών

Τα αιτήματα και παράπονα των πελατών τα οποία είναι απλά στη διαχείριση τους επιλύονται από το Τμήμα Εξυπηρέτησης Πελατών προφορικά. Οι πελάτες δύνανται να υποβάλλουν τα αιτήματα και παράπονα τους είτε τηλεφωνικά μέσω του αριθμού 18185 είτε εγγράφως μέσω των ακόλουθων τρόπων: α. στην ηλεκτρονική διεύθυνση: cs@k-en.gr και β. Ταχυδρομικώς στη διεύθυνση ΒΙ.ΠΕ. Ηρακλείου, Οδός Α, Ηράκλειο Κρήτης

Σε περίπτωση οποιασδήποτε διαφοράς, διαφωνίας ή αμφισβήτησης απορρέουσας ή σχετιζόμενης με τη Σύμβαση, τα Μέρη οφείλουν να καταβάλουν κάθε προσπάθεια για φιλική διευθέτηση της εν λόγω διαφοράς.

Τα αιτήματα και παράπονα των πελατών τα οποία είναι περισσότερο περίπλοκα απαντώνται από το Τμήμα Εξυπηρέτησης Πελατών εγγράφως. Η πρώτη απάντηση επί των υποβληθέντων αιτημάτων/ παραπόνων δίδεται εντός δέκα (10) εργάσιμων ημερών από την υποβολή τους και θα είναι επαρκώς αιτιολογημένη με σχετική απαρίθμηση των ενεργειών στις οποίες θα προβεί η KEN A.E. για την ικανοποίησή τους.

Στην περίπτωση που ο Πελάτης δεν ικανοποιηθεί από την απάντηση ή τις ενέργειες της KEN A.E. και υποβάλλει εκ νέου το αίτημα/ παράπονο του η KEN A.E. επανεξετάζει το αίτημα / παράπονο και η απάντηση της δίδεται εντός δέκα (10) εργάσιμων ημερών. Εάν ο Πελάτης δεν ικανοποιηθεί από την απάντηση της KEN A.E. θα ενημερώνεται εντός πέντε (5) εργάσιμων ημερών:

(α) για το δικαίωμα του να προσφύγει σε εναλλακτικούς αναγνωρισμένους φορείς εξωδικαστικής επίλυσης διαφορών.

(β) για το δεσμευτικό ή μη χαρακτήρα της αποφάσεως του ανεξάρτητου φορέα έναντι της KEN A.E.

Στην περίπτωση κατά την οποία απαιτείται περαιτέρω διερεύνηση για τη διαπίστωση της βασιμότητας ή μη του αιτήματος/ παραπόνου, η KEN Α.Ε. θα ενημερώνει εγγράφως τον Πελάτη καθορίζοντας την ημερομηνία αποστολής της απάντησης της.

Στην περίπτωση που το αίτημα/ παράπονο αφορά τους λογαριασμούς κατανάλωσης ή τις χρεώσεις η KEN Α.Ε. θα αναβάλλει την είσπραξη των τυχόν αμφισβητούμενων ποσών και θα ενημερώνει τον Πελάτη για το ποσό των οφειλών που δεν αμφισβητούνται και για τη νέα προθεσμία καταβολής αυτών.

Ο Πελάτης σε περίπτωση που δεν ικανοποιηθεί από την απάντηση ή τις ενέργειες της KEN Α.Ε. δύναται να απευθυνθεί στο Συνήγορο του Καταναλωτή (<http://www.synigoroskatanaloti.gr/>, τηλ.: 210 6460862), εφόσον πρόκειται για μικρό πελάτη-καταναλωτή, που λειτουργεί ως εξωδικαστικό όργανο συναινετικής επίλυσης διαφορών ή /και σε άλλο αρμόδιο όργανο που ενδεχομένως προβλεφθεί από την κείμενη νομοθεσία ή τη Σύμβαση. Επίσης, δύναται να υποβάλει σχετική αναφορά στη Ρυθμιστική Αρχή Ενέργειας (Πειραιώς 132, Αθήνα, 210-3727400)).

14. Αλλαγή Προμηθευτή

Σύμφωνα με το άρθρο 42 του ΚΠΗΕ σε περίπτωση που ο Πελάτης επιθυμεί αλλαγή προμηθευτή θα πρέπει προηγουμένως να καταγγείλει εγγράφως τη σύμβαση προμήθειας. Η εν λόγω καταγγελία λαμβάνει χώρα είτε από τον ίδιο τον Πελάτη, είτε από το νέο Προμηθευτή κατόπιν σχετικής έγγραφης εξουσιοδότησης του Πελάτη. Ο Πελάτης δεν δύναται να προβεί σε καταγγελία της Σύμβασης, για άσκηση του δικαιώματος αλλαγής Προμηθευτή, εάν δεν έχει προηγουμένως εξοφλήσει ολοσχερώς τις ληξιπρόθεσμες οφειλές του που απορρέουν από την αρχική Σύμβαση, ή, εάν δεν έχει πρώτα προβεί σε διακανονισμό των ληξιπρόθεσμων οφειλών του προς τον Προμηθευτή του, στο πλαίσιο της πολιτικής διακανονισμών που αυτός εφαρμόζει, εκτός εάν εμπίπτει στην παράγραφο 5 του άρθρου 34 του Κώδικα Προμήθειας Ηλεκτρικής Ενέργειας. Ο παλαιός Προμηθευτής, σε περίπτωση μη τήρησης, από μεριάς του Πελάτη, των όρων του διακανονισμού των ληξιπρόθεσμων οφειλών, διατηρεί το δικαίωμα να υποβάλλει στον αντίστοιχο Διαχειριστή εντολή απενεργοποίησης της παροχής, ακόμη και εάν έχει συναφθεί σύμβαση προμήθειας με νέο Προμηθευτή.

Ο Προμηθευτής υποβάλλει Δήλωση Εκπροσώπησης του Μετρητή Φορτίου του Πελάτη στον αρμόδιο Διαχειριστή εντός δεκαπέντε (15) ημερών από τη σύναψη Σύμβασης Προμήθειας. Ειδικότερα, σε περίπτωση σύναψης Σύμβασης Προμήθειας από απόσταση, ο Προμηθευτής προβαίνει στις ανωτέρω ενέργειες αποκλειστικά μετά την παρέλευση άπρακτης της προθεσμίας υπαναχώρησης του πελάτη, ήτοι δεκατέσσερις (14) ημέρες από την υπογραφή της Σύμβασης και το αργότερο εντός τριών (3) ημερών. Ο χρόνος έναρξης ισχύος της Σύμβασης Προμήθειας συμπίπτει με την ανωτέρω ημέρα έναρξης ισχύος της Δήλωσης Εκπροσώπησης Μετρητή Φορτίου.

Ο Πελάτης υποχρεούται στην εξόφληση κάθε οφειλής από τον προηγούμενο προμηθευτή για υπηρεσίες που του παρασχέθηκαν στο πλαίσιο της καταγγελλόμενης σύμβασης.

15. Εξυπηρέτηση Πελατών

Σε περίπτωση που θέλετε να ενημερωθείτε σχετικά με τα προϊόντα και τις υπηρεσίες της εταιρείας μας, θέλετε πληροφορίες για το λογαριασμό σας ή επιθυμείτε να επικοινωνήσετε μαζί μας για οποιοδήποτε λόγο, μπορείτε να καλέσετε στα τηλέφωνα 2810-383233, 18185, να στείλετε fax στο 2810-220920 ή email στο cs@k-en.gr.

Το Τμήμα Εξυπηρέτησης Πελατών βρίσκεται στη διάθεσή σας καθημερινά 09:00-21:00 και Σαββατοκύριακο 09:00-17:00.